

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán**



**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

# **Tesis**

**“EFECTOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA  
IMAGEN CORPORATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO  
DEL PERÚ (BCP)”**

**PRESENTADO POR:**

**LUIS EDUARDO MATEO DURAND**

**Para optar el grado de Maestro Investigación y Docencia  
Universitaria**

**Asesor de tesis: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA**

**LIMA - PERÚ  
2018**

## RESUMEN

Todos los funcionarios del Banco, sin excepción, tienen el deber ineludible de contribuir eficazmente a la protección del patrimonio moral y económico de aquél, mediante la información oportuna al Presidente del Banco o su delegado, en forma anónima o personalizada, a elección del funcionario, de todo acto, hecho, práctica o actividad, de otro u otros funcionarios o de terceras personas, que de alguna manera sea contrario a los valores esenciales del Banco.

El objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar los efectos de la cultura organizacional, que incide en la imagen corporativa del Banco de Crédito del Perú (BCP) en Lima Metropolitana.

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por clientes y/o usuarios del Banco de Crédito del Perú (BCP) a nivel de Lima Metropolitana y la muestra fue de 379 clientes y/o usuarios con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue el cuestionario, el cual fue validado por Administradores expertos para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo.

En conclusión, se ha demostrado que los efectos de la cultura organizacional, son favorables en la imagen corporativa del Banco de Crédito del Perú (BCP) en Lima Metropolitana.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, imagen corporativa, credibilidad, usuarios, institución financiera.

All Bank employees, without exception, have the inescapable duty to contribute effectively to the protection of the moral and economic patrimony of the Bank, through timely information to the Bank President or his delegate, in anonymous or personalized manner, at the election of the official, of any act, fact, practice or activity, of another or other officials or of third parties, that in any way is contrary to the essential values of the Bank.

The general objective of the research work was to demonstrate the effects of the organizational culture, which affects the corporate image of Banco de Credito del Peru (BCP) in Metropolitan Lima.

The type of investigation was explanatory and the application level; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study was made up of clients and / or users of the Banco de Credito del Peru (BCP) at the level of Metropolitan Lima and the sample was 379 clients and / or users with a probabilistic probability sampling of 95%. % confidence and with a margin of error of 5%.

The instrument used for the measurement of the variables was the questionnaire, which was validated by expert Administrators for this, they made the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct.

In conclusion, it has been shown that the effects of the organizational culture are favorable in the corporate image of Banco de Credito del Peru (BCP) in Metropolitan Lima.

**Keywords:** Organizational culture, corporate image, credibility, users, financial institution.