



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MI BANCO OFICINA  
PRINCIPAL SEDE SAN ISIDRO, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**YACKIELYM ROSA LEIVA GARGATE**

**ASESOR**

**Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO**

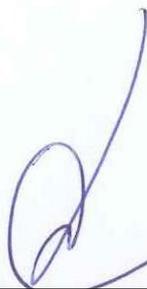
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERU**

**2016**

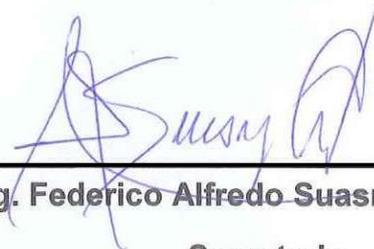
**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo**

**Presidente**



---

**Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**

**Secretario**



---

**Lic. Adm. Alberto Samuel Monzón Troncoso**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño y amor para las personas que hacen todo en la vida para que yo pueda lograr mis metas, guiarme, motivarme y darme la mano cuando el camino se hace difícil, papá, mamá y hermanos quienes son el motor y motivo para alcanzar mis sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mis pasos día a día a lo largo de este tiempo, a mis docentes que me brindan el apoyo constante para el desarrollo de este trabajo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yackielym Rosa Leiva Gargate, con DNI N° 46613129, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, S.J.L., diciembre 2016



---

**Yackielym Rosa Leiva Gargate**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA MI BANCO OFICINA PRINCIPAL SEDE SAN ISIDRO, 2016”, la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**Yackielym Rosa Leiva Gargate**

## ÍNDICE

Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xv
Abstract	xvi
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
1.1 Realidad problemática	19
1.2 Trabajos previos	21
1.3 Teorías relacionas al tema	27
1.4 Formulación al problema	42
1.5 Justificación del estudio	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivo	45
<b>II MÉTODO</b>	<b>47</b>
2.1 Tipo de investigación	48
2.2 Diseño de investigación	48
2.3 Variables y operacionalización	49
2.4 Población y muestra	51
2.5 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.6 Método de análisis de datos	52
2.7 Aspectos éticos	53

<b>III RESULTADOS</b>	<b>54</b>
3.1 Análisis descriptivo	56
3.2 Análisis inferencial	83
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>104</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>109</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>112</b>
<b>VII REFERENCIAS</b>	<b>114</b>
<b>VIII ANEXOS</b>	<b>118</b>
Anexo 1 Instrumento	119
Anexo 2 Matriz de Consistencia	122
Anexo 3 Matriz de Operacionalización	124
Anexo 4 Juicio de Expertos	127
Anexo 5 Confirmación Turnitin	140

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 - EL MOF se adecua a las funciones que realizo diariamente	56
TABLA N° 02 - Estoy capacitado adecuadamente para el puesto asignado	57
TABLA N° 03 - Mi jefe inmediato superior es una persona idónea para el puesto que ocupa	58
TABLA N° 04 - Estoy de acuerdo con la toma de decisiones de los gerentes para el crecimiento de la empresa	59
TABLA N° 05 - Desarrollo eficientemente mis funciones desde el puesto en el que me encuentro	60
TABLA N° 06 - Mis funciones están distribuidas correctamente para el puesto en el que me encuentro	61
TABLA N° 07 - Considero que el número de colaboradores permite un desarrollo influyente para la empresa	62
TABLA N° 08 - La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de mis funciones	63
TABLA N° 09 - La atención oportuna de los proveedores es esencial para el cumplimiento de mis funciones	64
TABLA N° 10 - Estoy comprometido con el cumplimiento de las metas de la empresa	65
TABLA N° 11 - Mi jefe inmediato superior desarrollo estrategias para mejorar los procesos	66
TABLA N° 12 - Comparto la cultura de la empresa entre mis compañeros	67
TABLA N° 13 - La empresa realiza un adecuado proceso de reclutamiento a las personas	68
TABLA N° 14 - La empresa selecciona personal externo para los puestos de supervisión y jefatura	69
TABLA N° 15 - La formación académica y experiencia laboral se toma en cuenta para diseñar los puestos en la empresa	70
TABLA N° 16 - Tengo pleno conocimiento de los indicadores de la evaluación de desempeño que mide mi gestión laboral	71

TABLA N° 17 - La remuneración que percibo está acorde a lo percibido en el mercado	72
TABLA N° 18 - La empresa brinda las prestaciones sociales de acuerdo a ley	73
TABLA N° 19 - La empresa brinda incentivos laborales que promuevan mi desarrollo	74
TABLA N° 20 - La empresa me brinda una capacitación adecuada para realizar nuevas funciones	75
TABLA N° 21 - La empresa me brinda oportunidades de mejora para mi desarrollo personal	76
TABLA N° 22 - El desarrollo organizacional de la empresa está alineado con mi desarrollo	77
TABLA N° 23 - Para desarrollar mejor mis funciones la empresa cuenta con políticas de higiene y seguridad	78
TABLA N° 24 - El espacio que dispongo para realizar mis tareas es el adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades	79
TABLA N° 25 - Mi jefe directo superior mantiene una buena actitud y está permanentemente en comunicación	80
TABLA N° 26 - La empresa se preocupa por mantener actualizado el banco de datos	81
TABLA N° 27 - Cuenta la empresa con un boletín informativo que me permite mantenerme informado sobre los sucesos de la empresa	82
TABLA N° 28 - Pruebas de normalidad de las variables diseño organizacional y administración de recursos humanos	83
TABLA N° 29 - Correlaciones entre las variables diseño organizacional y administración de recursos humanos	84
TABLA N° 30 - Pruebas de normalidad del promedio de la variable diseño organizacional y la dimensión integrar	86
TABLA N° 31 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión integrar	87
TABLA N° 32 - Pruebas de normalidad de los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión organizar	89
TABLA N° 33 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión organizar	90

TABLA N° 34 - Pruebas de normalidad de los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión recompensar	92
TABLA N° 35 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión recompensar	93
TABLA N° 36 - Pruebas de normalidad de los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión desarrollar	95
TABLA N° 37 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión desarrollar	96
TABLA N° 38 - Pruebas de normalidad de los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión retener	98
TABLA N° 39 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión retener	99
TABLA N° 40 - Pruebas de normalidad de los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión supervisar	101
TABLA N° 41 - Correlaciones entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión supervisar	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 - EL MOF se adecua a las funciones que realizo diariamente	56
GRÁFICO N° 02 - Estoy capacitado adecuadamente para el puesto asignado	57
GRÁFICO N° 03 - Mi jefe inmediato superior es una persona idónea para el puesto que ocupa	58
GRÁFICO N° 04 - Estoy de acuerdo con la toma de decisiones de los gerentes para el crecimiento de la empresa	59
GRÁFICO N° 05 - Desarrollo eficientemente mis funciones desde el puesto en el que me encuentro	60
GRÁFICO N° 06 - Mis funciones están distribuidas correctamente para el puesto en el que me encuentro	61
GRÁFICO N° 07 - Considero que el número de colaboradores permite un desarrollo influyente para la empresa	62
GRÁFICO N° 08 - La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de mis funciones	63
GRÁFICO N° 09 - La atención oportuna de los proveedores es esencial para el cumplimiento de mis funciones	64
GRÁFICO N° 10 - Estoy comprometido con el cumplimiento de las metas de la empresa	65
GRÁFICO N° 11 - Mi jefe inmediato superior desarrollo estrategias para mejorar los procesos	66
GRÁFICO N° 12 - Comparto la cultura de la empresa entre mis compañeros	67
GRÁFICO N° 13 - La empresa realiza un adecuado proceso de reclutamiento a las personas	68
GRÁFICO N° 14 - La empresa selecciona personal externo para los puestos de supervisión y jefatura	69
GRÁFICO N° 15 - La formación académica y experiencia laboral se toma en cuenta para diseñar los puestos en la empresa	70
GRÁFICO N° 16 - Tengo pleno conocimiento de los indicadores de la evaluación de desempeño que mide mi gestión laboral	71

GRÁFICO N° 17 - La remuneración que percibo está acorde a lo percibido en el mercado	72
GRÁFICO N° 18 - La empresa brinda las prestaciones sociales de acuerdo a ley	73
GRÁFICO N° 19 - La empresa brinda incentivos laborales que promuevan mi desarrollo	74
GRÁFICO N° 20 - La empresa me brinda una capacitación adecuada para realizar nuevas funciones	75
GRÁFICO N° 21 - La empresa me brinda oportunidades de mejora para mi desarrollo personal	76
GRÁFICO N° 22 - El desarrollo organizacional de la empresa está alineado con mi desarrollo	77
GRÁFICO N° 23 - Para desarrollar mejor mis funciones la empresa cuenta con políticas de higiene y seguridad	78
GRÁFICO N° 24 - El espacio que dispongo para realizar mis tareas es el adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades	79
GRÁFICO N° 25 - Mi jefe directo superior mantiene una buena actitud y está permanentemente en comunicación	80
GRÁFICO N° 26 - La empresa se preocupa por mantener actualizado el banco de datos	81
GRÁFICO N° 27 - Cuenta la empresa con un boletín informativo que me permite mantenerme informado sobre los sucesos de la empresa	82
GRÁFICO N° 28 - Dispersión de puntos entre las variables diseño organizacional y administración de recursos humanos	85
GRÁFICO N° 29 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión integrar	88
GRÁFICO N° 30 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión organizar	91
GRÁFICO N° 31 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión recompensar	94
GRÁFICO N° 32 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión desarrollar	97

GRÁFICO N° 33 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión retener	100
GRÁFICO N° 34 - Dispersión de puntos entre los promedios de la variable diseño organizacional y la dimensión supervisar	103

## RESUMEN

La investigación se titula Diseño Organizacional y Administración de Recursos Humanos en la empresa Mi Banco Oficina Principal sede San Isidro, 2016, se realizó con el propósito de identificar la relación del diseño Organizacional y la administración de recursos humanos en la empresa Mi Banco Oficina Principal sede San Isidro. Se logró dicho propósito profundizando como objeto de estudio el Diseño Organizacional que según la autora Lydia Arbaiza, expresa la necesidad de dos dimensiones: Estructurales y Contextuales. El autor Idalberto Chiavenato indica que la Administración de Recursos Humanos está determinado por los procesos de integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y supervisar a las personas.

El presente estudio fue desarrollado conforme al tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra censal estuvo conformada por 35 colaboradores del área Operaciones Centrales; los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala Likert, se procesaron los datos en el programa SPSS Versión 23.0 de estadística.

Los resultados precisan que existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Administración de Recursos Humanos.

Palabras claves: **Diseño organizacional, administración de recursos humanos.**

## SUMMARY

The research is titled Organizational Design and Human Resource Administration in the company Mi Banco Main Office headquarters San Isidro, 2016, was held with the purpose of identifying the relationship of Organizational design and human resources management in the company Mi Banco Head Office Headquarters San Isidro. This purpose was achieved by deepening as object of study the Organizational Design that according to the author Lydia Arbaiza, expresses the need for two dimensions: Structural and Contextual. The author Idalberto Chiavenato indicates that the Human Resources Administration is determined by the processes of integrating, organizing, rewarding, developing, retaining and supervising people.

The present study was developed according to the descriptive-correlational type, of non-experimental design. The population and census sample was made up of 35 employees from the Central Operations area; The data were obtained through the conduct of a survey from a Likert scale, the data were processed in the SPSS program Version 23.0 statistics.

The results indicate that there is a significant relationship between Organizational Design and the Human Resources Administration.

Keywords: **Organizational design, human resources management.**