



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA ASOCIACIÓN DEL  
MERCADO NÉSTOR GAMBETTA, DISTRITO DEL CALLAO, AÑO 2016**

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

**AUTORA:**

**SHEILA SARA HUAROTO JUSTO**

**ASESOR:**

**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

.....  
**DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA**  
**PRESIDENTE**

.....  
**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**  
**SECRETARIO**

.....  
**MG. MARIBEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación de mucho esfuerzo y compromiso, deseo dedicárselo a toda mi familia que me apoya, en especial a mis padres Santos Huaroto y Carmen Justo que siempre están a mi lado otorgándome su cariño, comprensión y preocupación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la bendición de cumplir mis objetivos, a mis padres por la oportunidad de estudiar una carrera Profesional para desempeñarme en el mercado laboral y a mis profesores por sus conocimientos brindados que contribuyeron a enriquecer mis aprendizajes con sus enseñanzas.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

0. que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro 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 la información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Lima, 7 de Julio del 2016**

.....

**Sheila Sara HUAROTO JUSTO**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

v

En cumplimiento con el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes, la tesis titulada “Diseño organizacional y su relación con la satisfacción del cliente interno de la Asociación del Mercado “Néstor Gambetta”, Distrito del Callao, Año 2016”; la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

**Sheila Sara HUAROTO JUSTO**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos .....	11
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	11
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	14
1.3 Teorías relacionas al tema .....	18
1.3.1 Diseño Organizacional .....	18
1.3.1.1 La Teoría Neoclásica de la Administración .....	18
1.3.1.2 Definición de Diseño Organizacional .....	19
1.3.1.3 Dimensiones del Diseño Organizacional .....	20
1.3.2 Satisfacción del cliente interno.....	22
1.3.2.1 La Teoría de las Relaciones Humanas.....	22
1.3.2.2 Definición de Satisfacción del Cliente interno.....	23
1.3.2.3 Dimensiones de satisfacción del cliente .....	24
1.3.3 Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción del cliente.....	25
1.4 Formulación del Problema.....	26
1.4.1 Problema general .....	26
1.4.2 Problemas específicos .....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.5.1 Justificación Social .....	26
1.5.2 Justificación Económica .....	27
1.5.3 Justificación Práctica .....	27
1.6 Objetivo .....	27
1.6.1 Objetivo general .....	27
1.6.2 Objetivos específicos.....	27
1.7 Hipótesis .....	28
1.7.1 Hipótesis general.....	28

1.7.2	Hipótesis específicos.....	28
II.	MÉTODO.....	29
2.1	Diseño de Investigación.....	29
2.1.1	Tipo de Investigación.....	29
2.1.2	Nivel de Investigación.....	29
2.1.3	Método de Investigación .....	29
2.2	Variables y Operacionalización .....	30
2.2.1	Variables .....	30
2.2.2	Operacionalización de Variables.....	34
2.3	Población y Muestra .....	35
2.3.1	Población .....	35
2.3.2	Muestra .....	35
2.3.3	Técnica de muestreo probabilístico .....	35
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.4.1	Técnicas de recolección .....	36
2.4.2	Instrumentos de recolección .....	36
2.4.3	Validez .....	36
2.4.4	Confiabilidad .....	37
2.5	Métodos de análisis de datos .....	38
2.6	Aspectos éticos.....	38
III.	RESULTADOS .....	39
3.1	Prueba de Normalidad.....	39
3.2	Contrastación de Hipótesis.....	40
3.2.1	Hipótesis General .....	40
3.2.2	Hipótesis Específicas .....	41
3.3	Tablas de frecuencia por Dimensiones .....	44
IV.	DISCUSIÓN.....	48
V.	CONCLUSIONES .....	55
VI.	RECOMENDACIONES .....	56
VII.	REFERENCIAS .....	57
VIII.	ANEXOS.....	61



## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción del cliente interno de la Asociación del Mercado “Néstor Gambetta”, distrito del Callao, año 2016. La investigación se realizó sobre una población de 150 socios. La muestra fue de 109 socios, los datos fueron recogidos por medio de una encuesta y procesados por el paquete estadístico SPSS 22. Concluyendo que existe relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción del cliente interno de la Asociación del Mercado “Néstor Gambetta”, distrito del Callao, año 2016.

**Palabras Clave:** Diseño Organizacional, Satisfacción del cliente interno, estructura organizacional, eficiencia organizacional y eficacia organizacional.

## ABSTRACT

This thesis had as general objective to determine the relationship between organizational design and internal customer satisfaction Market Association "Néstor Gambetta" district Callao, 2016. The research was conducted on a population of 150 partners. The sample was 109 partners; data were collected through a survey and processed by SPSS 22. Concluding that there is significant relationship between organizational design and the Internal customer satisfaction Association Market "Néstor Gambetta" district Callao, 2016.

**Keywords:** Organizational Design, Internal customer satisfaction, organizational structure, organizational efficiency and organizational effectiveness.