



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en  
la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Maceda Cevallos, Romario Francisco (ORCID: 0000-0001-8350-1721)

Ramos Gaspar, Rudy (ORCID: 0000-0002-6467-5328)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirnos culminar los estudios superiores, iluminándonos y guiándonos en cada paso para seguir por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

A nuestros padres, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

A nuestros hermanos, que son parte importante en nuestra vida y por ayudar de alguna manera a seguir adelante durante nuestra vida universitaria.

## **Agradecimiento**

A Dios, por guiar nuestros pasos y estar a nuestro lado en todo momento, ayudándonos a cumplir nuestros objetivos y no fracasar en el camino, ya que sin él nada sería posible.

A nuestros Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarnos en toda la etapa de nuestras vidas.

A la Universidad César Vallejo, por brindar la oportunidad de pertenecer a su casa de estudios. A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, por compartir sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria. A todos ellos les decimos, gracias. Muchas gracias.

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

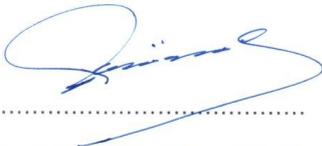
El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

**MACEDA CEVALLOS, ROMARIO FRANCISCO**

cuyo título es: **La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *13* ..... (Número).....  
..... *TRECE* ..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



DR. ESPINOZA DE LA CRUZ,  
MANUEL ANTONIO  
PRESIDENTE



MGTR. GUTIÉRREZ CHILCA,  
RANDALL MANOLO  
SECRETARIO

  
.....  
MGTR. URBINA SUASNABAR CRISTIAN  
VOCAL

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

**RAMOS GASPAR RUDY**

cuyo título es: **La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *13* ..... (Número).....  
..... *TRECE* ..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



DR. ESPINOZA DE LA CRUZ,  
MANUEL ANTONIO  
PRESIDENTE



MGTR. GUTIERREZ CHILCA,  
RANDALL MANOLO  
SECRETARIO

  
.....  
MGTR. URBINA SUASNABAR CRISTIAN  
VOCAL

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Romario Francisco Maceda Cevallos con DNI N° 73803211 y Rudy Ramos Gaspar con DNI N° 76792852 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, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

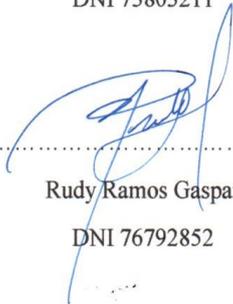
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos 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.



.....  
Romario Francisco Maceda Cevallos

DNI 73803211



.....  
Rudy Ramos Gaspar

DNI 76792852

Chimbote, 04 de Diciembre del 2019.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Método.....	15
2.1. Diseño, nivel y tipo de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de Variables.....	15
2.3. Población y muestra.....	18
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. Resultados.....	21
IV. Discusión.....	31
V. Conclusiones.....	34
VI. Recomendaciones.....	36
Referencias.....	37
Anexos.....	44

## Resumen

El presente estudio, cuyo título es la administración de recursos humanos y su relación con la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote -2019, ha tenido como objetivo general determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio, para tal efecto se aplicó un cuestionario conteniendo preguntas de las dos variables. Habiéndose trabajado en una población muestra constituida por 88 colaboradores de la agencia MiBanco Chimbote. Así mismo, la investigación ha tomado como fundamento teórico la concepción de Chiavenato (2009) quien afirma que la administración de recursos humanos consiste en la admisión, aplicación y desarrollo de personas, permitiendo promover el desempeño eficiente de los colaboradores que laboran en la organización para alcanzar sus objetivos. La siguiente teoría fue Denison (2010) quien afirma que la cultura organizacional es la relación entre el colaborador, la participación, consistencia y misión de la organización.

En los resultados obtenidos, permitieron comprobar que existe relación entre la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en MiBanco, Chimbote – 2019. Puesto que la prueba estadística Chi-Cuadrado obtuvo una significancia de 0.032, resultando ser menor a 0.05, en consecuencia, se concluyó que la administración de recursos humanos tiene relación con la cultura organizacional en la agencia MiBanco Chimbote. Así mismo se encontró que el 61.4% de los colaboradores manifiesta que existe un nivel de bajo a medio en la administración de recursos humanos, entendiéndose que no existe una buena gestión del talento humano; ello tiene relación con la cultura organizacional puesto que el 63.6% de los colaboradores también manifestó que la cultura organizacional se encuentra en un nivel de bajo a medio. Demostrando la correspondencia de la relación entre ambas variables.

Palabras clave: Administración, recursos humanos, cultura organizacional, organización.

## **Abstract**

The present study, whose title is the administration of human resources and its relationship with the organizational culture in the MiBanco Agency, Chimbote -2019, has had as a general objective to determine the relationship that exists between the two study variables, for this purpose it was applied a questionnaire containing questions of the two variables. Having worked in a sample population consisting of 88 employees of the MiBanco Chimbote agency. Likewise, the research has taken as a theoretical basis the conception of Chiavenato (2009) who states that the administration of human resources consists of the admission, application and development of people, allowing to promote the efficient performance of the collaborators working in the organization to achieve their goals. The next theory was Denison (2010) who states that organizational culture is the relationship between the collaborator, participation, consistency and mission of the organization.

In the results obtained, they allowed us to verify that there is a relationship between the administration of human resources and the organizational culture in MiBanco, Chimbote - 2019. Since the Chi-Square statistical test obtained a significance of 0.032, proving to be less than 0.05, consequently, it was concluded that the human resources administration is related to the organizational culture in the MiBanco Chimbote agency. Likewise, it was found that 61.4% of the collaborators state that there is a low to medium level in the administration of human resources, understanding that there is no good management of human talent; This is related to the organizational culture since 63.6% of the collaborators also stated that the organizational culture is at a low to medium level. Demonstrating the correspondence of the relationship between both variables.

**Keywords:** Administration, human resources, organizational culture, organization.

## **I. Introducción**

Las organizaciones hoy en día se enfrentan a muchos problemas que les plantea el entorno, el incremento de la tecnología, los altos niveles de competitividad y el incremento de la empresa en un mercado globalizado, hace que en muchos casos algunas sucumban. No obstante, otras buscan de diferentes maneras hacer frente a esta difícil situación; una de estas formas es la de generar una cultura organizacional muy fuerte en donde la forma de pensar, los objetivos y las metas de la organización son totalmente compartidas por sus colaboradores en su conjunto y manejan una relación armoniosa y de integración plana haciendo que esta cultura se convierta en una herramienta estratégica de competitividad para las organizaciones.

No obstante, no todas las organizaciones han efectuado acciones y operaciones para alcanzar una excelente cultura organizacional, pues para que eso sea así, es necesario contar con una muy buena sino excelente administración del recurso humano. Esto significa que una gestión de calidad en el manejo del personal que labora en las distintas áreas de las empresas que se orienten a establecer un sistema integrado de gestión desde la selección hasta el bienestar de los colaboradores; pasando por establecer relaciones de amistad, respeto e integración social entre la organización y sus colaboradores. Actualmente las organizaciones públicas y privadas tienen una personalidad propia y de diferentes caracteres, estas conforman un conjunto de actitudes, interacciones y valores, definidas por los trabajadores que la componen. Las organizaciones se enfrentan a constantes cambios, lo cual muchos de estos son amenazas que atentan contra el funcionamiento y control de las organizaciones; es por ello que buscan desarrollar estrategias que les permitirá reforzar la administración del recurso humano, para finalmente constituir una cultura organizacional de calidad muy fuerte y sólida; que permita generar crecimiento, ganancias y desarrollo para las organizaciones. Sin embargo, todo lo expresado no es tan fácil de conseguir por lo que las empresas se enfrentan a problemas cuya manifestación de distintas formas y maneras, pero que todas tienen como raíz la falta de gestión o administración óptima del recurso humano.

A nivel internacional se encontró a Zyncro, es una red social en España, que facilita la gestión de documentos y permite tener un mayor orden con el directorio personal,

además de otras aplicaciones para las tareas cotidianas de diversas organizaciones; hace algunos años surgió un problema con respecto a la administración del recurso humano de dicha organización, este fue la contratación de nuevos colaboradores, ya que requiere que se realice la contratación, inducción, capacitación y desarrollo; esto es una inversión que Zyncro debe costear, la gerencia de esta organización decidió separarlos por grupos, para que de acuerdo a la fecha que les toque su programación puedan recibir su capacitación sobre los valores, visión, misión y conocimientos acerca cómo está estructurada.

Uno de los activos que manejan las organizaciones es la administración del recurso humano, en esta área se realiza una función fundamental, ya que, con el correcto manejo de esta, se da alcance de ventajas competitivas a los colaboradores a través del conocimiento. Los colaboradores que conforman el equipo de trabajo de una organización son el recurso más significativo y valioso; por lo que se debe cuidar, estimular, capacitar y promover constantemente.

Uno de los inconvenientes más comunes, es la falta de apoyo en permitir a los colaboradores a desarrollarse profesionalmente dentro de la organización, ya que muchas veces esto genera a que ellos puedan estar no conformes y percibir una administración de recursos humanos deplorable.

Otro problema considerable que se puede ver en muchos países, es la desmotivación de los colaboradores en las organizaciones, estas que un equipo de trabajo sin ánimos, cansados de la falta de incentivos y de reconocimientos, los colaboradores están frustrados y se sienten hasta limitados. Según Gómez (2018), infiere que “En México, el 85% de los microempresarios no pueden crecer, porque no practican el empoderamiento y no incentivan la confianza entre sus trabajadores”. (p. 2)

Robbins (2009), menciona a la Cultura Organizacional “Como el grupo de conceptos de la organización que son compartidos por el recurso humano, la cual forma una personalidad empresarial diferente a las demás compañías.” (p. 102). En el sector financiero de Bogotá, Colombia, gran parte de estas organizaciones están expuestas a amenazas, como es la falta de cultura, valores y fidelización de los trabajadores; esto

ha generado que estas creen planes estratégicos a corto y largo plazo, con la finalidad de que puedan mantenerse en el mercado y prolongar su crecimiento, así tanto el colaborador y el cliente estén satisfechos. A nivel nacional, muchas organizaciones tienen problemas muy comunes como es la implementación de herramientas para la mejora de la administración del recurso humano, esto es un error que no ayuda al crecimiento y al desarrollo tanto del colaborador como de la organización.

Cervantes (2017), en su tesis titulada “Efectos de la Cultura Organizacional en la Gestión de las Empresas Chinas en el Perú”, afirma que las organizaciones han aprendido a manejar el entorno que las rodea, con una mezcla de actitudes, relatos y otras ideas que encajan entre sí, para conceptualizar lo que significa trabajar en una organización privada” (p.31).

Los conflictos que el área de recursos humanos lidia, conllevan a problemas de coordinación. Justo (2018), indica que “En el Perú, el e-learning tiene buenas perspectivas de crecimiento y para el próximo año se espera un nivel de crecimiento de 16%” (p. 3). Este software ayuda a capacitar a los colaboradores y reforzar sus conocimientos, pero a la vez permite la comunicación directa entre jefe y colaborador; la cual ayuda a fortalecer algunas debilidades que existe en la organización.

La gran parte de las organizaciones en el Perú, poseen una mala cultura, ya que cada vez existen más colaboradores disconformes con los incentivos que no se les brinda, es que se les exige llegar a sus metas individuales, así también como metas por área, y es preocupante ya que mensualmente uno o dos colaboradores de estas organizaciones presentan su renuncia, a comparación a otras organizaciones que si incentivan el trabajo y esfuerzo de sus colaboradores para el logro de metas y objetivos.

El ámbito local las organizaciones no están ajenas acerca de los problemas que existen acerca de las dos variables de estudio. En Chimbote, gran parte de las organizaciones son mypes, la cual carecen de una adecuada cultura, dando como resultado el poco crecimiento de la empresa, perjudicando la rentabilidad de la misma.

Las mypes de diversos rubros comerciales no presentan condiciones de infraestructura de acuerdo con las necesidades que se requieren, por lo tanto, esto genera una desventaja para su desarrollo. En MiBanco, unos de los problemas que posee, es la falta de apoyo a sus colaboradores para que puedan desarrollarse como profesionales, a través de sus capacidades y habilidades. Otro problema existente en esta entidad bancaria es la falta de capacitación, esto se debe a los cambios que se realizan mensualmente en el sistema de información interna y externa, perjudicando a los colaboradores en la actualización de esta. Así mismo tampoco cuenta con un programa de incentivos.

Se tomaron en cuenta diversos antecedentes, en el ámbito internacional, en Venezuela, Simancas, Silvera, Garcés y Hernández (2018), en su artículo científico tuvo como finalidad estudiar la relación entre la administración de recursos humanos y la productividad, desde el punto de vista documental. Se revisaron las distintas fases de evolución en ese proceso, así como los componentes que acrecientan el potencial para la productividad de las organizaciones. También se revisó la realidad de las pymes; por lo que se tomó como referencia el informe de resultados de la encuesta gran pyme colombiana. Se determinó que invertir en la preparación asegura la sostenibilidad de las organizaciones, y se concluyó que administrar el recurso humano es fundamental para el cumplimiento de objetivos y metas de las pymes estudiadas. (p.2)

En Colombia, Salas, García y Murillo (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo determinar el efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las pymes. Se utilizó una metodología cuantitativa sobre una muestra integrada por 142 gerentes, y se concluyó que se puede promover la cultura para el crecimiento de la organización y qué características se deben potenciar más que otras. (p.2)

En Bolivia, Coca (2017) en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación ente la administración de recursos humanos y el liderazgo transformacional, se llevó a cabo una encuesta a 167 colaboradores. Mediante los análisis estadísticos se determinó la relación que existe entre las variables, los cuales fueron la base para decidir el efecto mediador de las prácticas de la administración de recursos humanos en la relación de los rasgos del liderazgo y el liderazgo transformacional. (p.95)

En España, Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017) en su artículo científico cuya finalidad fue determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, a través de un análisis exploratorio. La muestra estuvo conformada por 180 colaboradores. Concluyó que, si se fortalecen los valores en la organización, se obtendrán mejores niveles de satisfacción laboral. (p.104)

En México, Uribe, Patlan y García (2015) en su artículo científico tuvo como finalidad determinar la relación entre la cultura y el clima organizacional. Se utilizó una población de 1629 colaboradores de una organización transnacional. El Alfa de Cronbach fue satisfactorio para la confiabilidad. Se concluyó que es importante un buen clima y cultura organizacional ya que se incrementa el compromiso afectivo entre los colaboradores. (p.48)

En México, Carro, Sarmiento y Rosano (2017) en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la sustentabilidad. El método de investigación fue exploratorio, correlacional y explicativo. La muestra estuvo conformada por 60 organizaciones de cerámica. Para recolectar datos se utilizó el cuestionario. Así mismo se llegó a la conclusión que se debe incentivar la colaboración en grupo de todos los colaboradores, esto tiene como finalidad agregar valor de identidad, ya que la cultura organizacional tiene poder significativo en el aumento sostenible de las organizaciones. (p.83)

En México, Bernal (2017) en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la administración de recursos humanos. El nivel descriptivo, el diseño fue no experimental. La muestra estuvo constituida por las pymes de Zacatecas. La cual concluyó que la corta duración de las pymes en el mercado se debe a varias posiciones, una de ellas es que no cuentan con una cultura organizacional justificada en la administración del recurso humano. La otra, es que las organizaciones no innovan constantemente o no tienen capacidad para hacerlo, esto incentiva no solo el cierre sino también, al aumento en el índice de desempleo, así como también estimula la partida del recurso humano nacional, a otras partes con superiores oportunidades salariales. Muchas de las pymes no son capaces de descubrir un nivel de economía apropiada, así como tampoco cuentan con la edificación necesaria,

careciendo de dinero que es fundamental para poder invertir, es por esto tienen que utilizar, maquinaria vieja y deteriorada, hasta inclusive adaptada. (p.110)

En Colombia, Marulanda, López y López (2016) en su artículo científico, el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre la cultura organizacional y las competencias de gestión del conocimiento. Se aplicó un modelo de evaluación a 321 organizaciones. Se utilizó un estudio descriptivo, exploratorio y correlacional. Se concluyó que la cultura aporta de forma positiva y significativa las competencias para el conocimiento. Con este estudio se espera que aporte al desarrollo de las pymes del país, para formular acciones que permitan potenciar su crecimiento y desarrollo. (p.3)

En Cuba, Hernández y Gómez (2015) en su artículo científico se trazó como objetivo diseñar el proceso de administración de recursos humanos, basándose en el enfoque a procesos. Se utilizaron el diagrama causa-efecto, la matriz de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y técnicas, y métodos como la entrevista, análisis y síntesis de la información, recopilación bibliográfica. Se concluyó que ambas variables se relacionan, y las causas que originan las deficiencias en el proceso de administración de recursos humanos, permiten aplicar las medidas precisas para controlar o atenuar el efecto que originan en la efectividad del proceso. (p.175)

En Colombia, Gonzales, Ochoa y Celaya (2016) en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño. Su estudio fue observacional y descriptivo, exploratoria. Su muestra estuvo conformada por 32 profesores de tiempo completo. Concluyó que ambas variables se relacionan, y que se necesita una cultura organizacional congruente para que el desempeño esté alineado con las estrategias, ya que este brinda un soporte en la toma de decisiones. (p.14)

En Colombia, Calderón y Serna (2016) en su artículo científico cuyo objetivo fue determinar la relación entre la administración de recursos humanos y cultura organizacional. La muestra estuvo conformada por 199 organizaciones de Colombia, para el desarrollo de la información se empleó un análisis de varianza. Se concluyó que ambas variables tienen relación, y que el uso de la cultura debe introducirse en la

administración de recursos humanos para que la fortalezca, pero a su vez se conserve en el tiempo. (p.97)

Por otra parte, los antecedentes de ámbito nacional, se consideraron a Flores (2017) en su artículo científico cuya finalidad fue terminar la relación entre administración de recursos humanos y la calidad de servicio. Se planteó una investigación cuantitativa de diseño no experimental. La población estuvo constituida por los gerentes del área de recursos humanos de distintas organizaciones, la otra población estuvo conformada por personas naturales; se obtuvo como resultados una pésima administración del recurso humano y una deplorable calidad de servicio. Se concluyó que las organizaciones poseen una serie de errores deplorables, como no contar con un óptimo especialista en la administración de personas que atraigan candidatos capaces para suministrar su procedimiento de selección, muestran debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, es por esto que influye perjudicialmente en la calidad de servicio; y en la poca rentabilidad de las organizaciones. (p.348)

Ángeles (2017) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la administración del recurso humano y la cultura organizacional, el estudio fue básico y aplicativo, con un diseño no experimental, se obtuvo una muestra de 40 colaboradores, mediante el instrumento del cuestionario. Se concluyó que existe una relación eficaz y efectiva entre ambas variables de estudio. (p.12)

Ureta (2018) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral. Tuvo un estudio explicativo con un diseño exploratorio, la muestra fueron las personas de altos cargos gerenciales, y mediante entrevistas adaptados para evaluar las variables. Se concluyó ambas variables se relacionan, por la tanto si la cultura organizacional en sus diferentes factos tiene cambios positivos, el desempeño laboral también será positivo. (p.14)

Hernández (2016) en su tesis cuya finalidad fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Esta investigación fue descriptiva, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores y mediante

el cuestionario. Se determinó una correlación de 0.16, por lo que concluyó que existe relación entre ambas variables. (p.104)

Jiménez (2017) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la administración del recursos humanos y satisfacción del cliente. La investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores que laboraban en las áreas relacionada a las variables, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que existe relación entre las variables, ya que el recurso humano busca compenetrar y maximizar el proceso de satisfacción del cliente en la organización. (p. 82)

Pinedo (2016) en su tesis cuya finalidad fue determinar la relación entre la administración de recursos humanos y la rotación de personal. Esta investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. Se concluyó la relación entre ambas variables, ya que la administración de recursos humanos opta por el bienestar y la motivación, enfocándose en sí a disminuir la rotación del personal. (p. 32)

Santa Cruz (2017) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y la evaluación del desempeño. La investigación tuvo un diseño correlacional y la muestra estuvo conformada por 52 personas. Se concluyó que existe relación directa entre la administración de los recursos humanos y la evaluación del desempeño, dicho resultado obtenido ha sido verificado la mediante la aplicación del coeficiente correlación de Pearson. (p. 83)

Bañez y Camones (2018) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre el endomarketing y la cultura en las organizaciones. La investigación fue correlacional, con un diseño no experimental, la muestra fue de 70 colaboradores, usando el cuestionario como el método de recolección de datos. Se concluyó que el endomarketing se considera parte importante de la cultura organizacional, ya que los colaboradores de dicha organización se identifican con la misma y venden la imagen de la institución como calidad de servicio; los colaboradores llevan una cultura llena de valores serviciales y de amabilidad para atender a los usuarios y por último el creer

y sentir que los colaboradores son el corazón para el desarrollo, éstos cultivan una cultura organizacional óptima. (p.11)

Figuroa y Orihuela (2018) en su tesis cuya finalidad fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. La investigación tuvo un nivel descriptivo y tipo correlacional, se aplicaron 100 encuestas para la obtención de datos. Se concluyó que los valores de la cultura organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual al fortalecerlos se verán cambios positivos en el desempeño de los colaboradores. (p.11)

Por último, Castillo (2016) en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la competitividad, El estudio fue cuantitativo - correlacional, no experimental, se trabajó con una 48 mypes y a través de la aplicación del instrumento como el cuestionario. Se concluyó que ambas variables se relacionan, ya que la cultura organizacional debe estar bien definida y comunicada a todas las partes interesadas para lograr el éxito. (p.5)

Para la investigación se consideraron las siguientes teorías relacionadas a la primera variable, según Chiavenato (2009) afirma que la administración de recursos humanos consiste en la admisión, aplicación y desarrollo de personas, esto permitirá incentivar el desarrollo eficiente de los colaboradores en la organización para alcanzar los objetivos individuales y grupales, así mismo menciona se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan determinadas funciones. También se conoce que los colaboradores pasan gran tiempo en las organizaciones, es por ello que necesitan todo tipo de recursos, para que puedan desempeñar eficientemente su labor. (p. 20)

Chiavenato (2009) indica que existen tres conceptos fundamentales: Las personas son diferentes entre sí, es decir están dotadas de una personalidad propia, poseen una historia personal y particular; las personas son elementos vivos, poseen inteligencia y talento para su constante competitividad en un mercado lleno de desafíos y cambios; y por último, las personas son socios de la organización, y los únicos capaces de

conducirla a la excelencia y al éxito, como socios las personas hacen inversiones en la organización esperando a obtener ganancias de estas inversiones hechas. (p. 57)

Así mismo Chiavenato (2009) menciona que la administración del recurso humano tiene un efecto en las personas y en las organizaciones, ya que la manera de seleccionarlas, reclutarlas, integrarlas y capacitarlas para su desarrollo; es un aspecto crucial para que la organización sea más competitiva. Así mismo dice que este recurso es distinto a cualquier otro, ya que trata con personas, siendo estas extraordinariamente diversas y complejas, porque se encuentran distribuidas en diversos departamentos de la organización y bajo la autoridad de diversos jefes o gerentes. (p. 100)

Chiavenato (2009) dice que existen tres dimensiones de la administración de recursos humanos, las cuales son admisión de personas, donde menciona que es la selección y búsqueda adecuada del personal que solicita la organización. Pero no siempre las organizaciones escogen al personal; los postulantes también escogen a las organizaciones donde desean laborar, existe una elección equitativa. La siguiente dimensión es aplicación de personas, esta sigue el modelo la adaptabilidad, ya que hace realce en la eficiencia y exigen que los colaboradores se guíen hacia los fines que deben alcanzar y las metas que se deben conseguir. Por último, la dimensión, desarrollo de personas, no significa únicamente brindarles información para que aprendan nuevos retos, sino también a ser eficientes en el desarrollo de su trabajo. Consiste en brindarles información actualizada para que aprendan a dar alternativas de solución, así modifiquen sus actitudes y comportamientos, esto permitirá a que sean más eficientes en la organización. Formar es mucho más que solo informar, toda vez que representa un enriquecimiento de las personalidades humanas, y las organizaciones empiezan a darse cuenta de ello, también aplica el valor agregado de la persona. (p.205)

Gardin y Pauls (2017) indica que “En las organizaciones el área de recursos humanos es vital para su desarrollo; debido a que es la responsable de captar, desarrollar y mantener el talento que hace posible producir los bienes y servicios, producir ingresos y generar utilidades”. (p. 29)

Dessler (2015) incide que la administración de recursos humanos "Es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, como aspectos de justicia, así mismo menciona que los errores que un gerente no debe cometer es emplear a una persona errónea para un puesto de trabajo, tener una elevada rotación de los colaboradores, que sus trabajadores no realicen un mayor desempeño, que la organización sea demandada por acciones de discriminación, que los colaboradores consideren que sus remuneraciones no son justos con respecto a los de otros empleados de la organización, dar paso a que la ausencia de capacitación afecte la efectividad de su área, cometer alguna práctica laboral no justa . (p. 78)

Louffat (2010) opina que "La vida en la organización se ha convertido en condición sin ejercer una administración humana que integre intereses para el desarrollo institucional e individual del colaborador". (p. 5) Por otra parte Prieto (2013) explica que "Dirigir el recurso humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones privadas y públicas. Ya que el colaborador es especial para la organización, por que adquiere un alto grado de conocimiento para el desarrollo de la organización". (p.13)

Jawad y Robin, (2017) las actitudes del colaborador tienen que estar alineados con los valores y principios de la organización, para que los valores y principios de ambas partes involucradas se alineen tiene que seguir un debido proceso administrativo aplicado al personal, consiste en hacer una planeación estratégica, esta tiene que integrar la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y cronogramas. (p. 32)

Para la investigación se consideraron las siguientes teorías relacionadas a la primera variable, según Denison (2010) afirma que la cultura organizacional es el factor diferenciador de la organización. Cualquiera puede imitar estrategias, programas o actividades, pero la cultura es única para cada organización. La cultura se define por la conducta de sus líderes y colaboradores, sigue patrones de comportamiento específicos en cada organización. Así mismo dice que no se debe olvidar que la cultura organizacional no es un aspecto ajeno a la organización, no es un ente distinto, sino que es parte de un todo; es decir, no se puede esperar que exista un cambio de cultura

si no existe relación con las estrategias, y sólo se va a lograr realizando un análisis previo de la situación general de la organización e identificando cómo la cultura abonará al logro de los resultados, así como también permitirá que cada colaborador genere conductas, ya que si la cultura se muestra humanizada favorecerá la participación eficiente de los colaboradores, si ellos son responsables y están comprometidos con su labor es porque su cultura organizacional así se lo permite e incluso se podría indicar como un sinónimo de fortaleza, excelencia y éxito, así mismo menciona que la cultura organizacional posee una relación entre el colaborador y la participación, consistencia y misión de la organización, esto permite expresarse en términos de cantidad o calidad del trabajo. (p. 16)

Denison (2010) alega que “Cada cultura organizacional es diferente, es decir puede presentar rasgos o características que están delimitado de acuerdo a su ambiente en la organización y pueden ser medidos u comparados. Se compone de elementos del comportamiento de los colaboradores y el comportamiento de la organización como tal, así mismo menciona que es un estado de coherencia entre la persona, los objetivos y el sistema de valores de la empresa y tiene consecuencias que se expresan en términos de cantidad o calidad del trabajo. (p. 20)

Denison (2010) afirma que existen tres dimensiones de la cultura organizacional. La primera dimensión es participación, la cual demuestra que las organizaciones practican el empoderamiento a sus trabajadores, para construirla en torno al trabajo en equipo para desarrollar la capacidad humana. La siguiente dimensión es la consistencia, trata que la organización esté consolidada por valores y una metodología organizada, para desarrollar un trabajo en equipo. La tercera dimensión es la misión, esta genera dirección mediante un papel social y un objetivo externo de una organización. (p. 26)

Loren (2015) afirma que “La Cultura Organizacional son los valores, creencias y principios en una organización que orientan a los colaboradores en su camino por la organización y les dan la identidad que los integra”. (p. 2)

Robbins (2010) incide que “existen siete características básicas que captan la esencia de la cultura de una organización: innovación de correr riesgos; minuciosidad;

orientación a los resultados; orientación a las personas; orientación a los equipos; agresividad; y estabilidad”. (p.8)

Schwartz y Davis (1981) en inicios de los ochentas definen la cultura organizacional como “Un modelo de las creencias conjuntas de los trabajadores de una organización, que producen normas y forman la conducta con la que los miembros actuarán. A medida que iba tomando fuerza la cultura dentro de las organizaciones, se comparaba a la cultura organizacional con la personalidad de un ser. Es decir, la organización desarrollaba características que la diferenciaban de las demás”. (p. 16) De igual forma Loren (2015) afirma que “La cultura organizacional son los valores, creencias y principios en una organización que orientan a los colaboradores en su camino por la organización y les dan la identidad que los integra”. (p. 2)

Por lo tanto, la formulación del problema planteado fue, ¿La administración de recursos humanos se relaciona con la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019?

La investigación se justificó porque en la Agencia MiBanco de Chimbote se detectó molestias por parte de los colaboradores, debido a que la organización no tiene un programa de incentivos para el logro de objetivos, no los capacita constantemente al personal, así tampoco ofrece línea de carrera para que puedan desarrollarse profesionalmente.

El informe de investigación se justificó de la siguiente manera: Justificación por conveniencia, porque se ayudó a conocer la relación que existe entre estas dos variables de estudio, así las organizaciones podrán tener más información y aplicar nuevas estrategias para la ejecución de los objetivos. Justificación por relevancia social, porque se pretendió mejorar la fiabilidad y la confianza entre los trabajadores, lo cual los relacionó interpersonalmente logrando un trabajo en equipo sólido, teniendo en cuenta que los principales beneficiarios son los colaboradores. Justificación por implicancias prácticas, porque el trabajo de investigación sirvió de utilidad para las organizaciones del rubro financiero de Chimbote, ya que la realidad problemática acerca del manejo y organización de sus colaboradores es deficiente, estas se centran en generar utilidades.

Justificación por utilidad metodológica, porque los resultados de la investigación sirvieron como ayuda para otras investigaciones, instrumentos de evaluación y las técnicas utilizadas, esto permitió desarrollar nuevos conocimientos que sirvieron de ayuda para futuras investigaciones.

En esta tesis se planteó las siguientes hipótesis. Hi, la administración de recursos humanos se relaciona con la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019. Ho, la administración de recursos humanos no se relaciona con la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019.

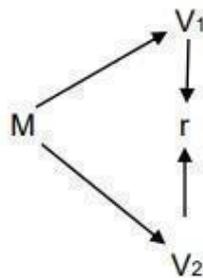
El objetivo general fue determinar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote-2019. Y los objetivos específicos fueron, analizar el nivel de la administración de recursos humanos en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019. Analizar el nivel de la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019. Analizar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote-2019.

## II. Método

### 2.1. Diseño, nivel y tipo de investigación

Se consideró un diseño no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “Es no experimental, ya que las variables no sufrieron manipulación alguna”. (p. 152) Y transversal, porque se llevó en un determinado momento, respecto a ambas variables en la Agencia MiBanco, Chimbote -2019.

El nivel de Investigación fue correlacional, porque buscó averiguar si entre ambas variables existe relación. (Hernández, et al., 2014, p. 93)



V1: Administración de recursos humanos.

V2: Cultura organizacional.

R: Relación.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque se calculó las variables en términos numéricos, así lo menciona. (Hernández, et al., 2014, p. 93), esto se debe a que se realizó un análisis del problema de ambas variables a través de un cuestionario.

### 2.2. Operacionalización de Variables

V1: Administración de recursos humanos

V2: Cultura organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	“La Administración de Recursos Humanos consiste en la admisión, aplicación y desarrollo de personas, esto permitirá promover el desempeño eficiente de los colaboradores que trabajan en la organización para alcanzar los objetivos individuales” (Chiavenato, 2009)	Se refiere a la administración más valiosa de la organización (empleados), en una manera estratégica y coherente, para que los colaboradores se sientan satisfechos. Fue medido a través de un cuestionario y mediante las siguientes dimensiones: admisión de personas, aplicación de personas y desarrollo de personas.	Admisión de Personas	Cuenta con necesidades de cambio. <hr/> Trabaja en temas de liderazgo organizacional. <hr/> Demuestra desarrollo de habilidades.	Ordinal
			Aplicación de Personas	Realiza la administración del recurso humano. <hr/> Presenta recursos suficientes.	
			Desarrollo de Personas	Presenta condiciones ambientales acordes al servicio. <hr/> Presenta programa de capacitación.	

Nota: Fuente elaboración propia. Adaptado de: Metodología de la investigación. (Hernández, at al, 2014, p. 93)

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDIDA</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	“La Cultura Organizacional posee una relación entre el colaborador y la participación, consistencia y misión de la organización, esto permite expresarse en términos de cantidad o calidad del trabajo” (Denison, 2010)	Es un modelo de gestión que describe las actitudes, creencias y valores de una organización. Fue medido a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Participación de los colaboradores, consistencia de la organización y la misión organizacional.	Participación	Empoderamiento	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Desarrollo de capacidades	
			Consistencia	Valores fundamentales	
				Acuerdo	
			Misión	Coordinación e Integración	
				Dirección y propósitos estratégicos	
Metas y objetivos					
Misión					

Nota: Fuente elaboración propia. Adaptado de: Metodología de la investigación. (Hernández, at al, 2014, p. 93)

### 2.3.Población y muestra

Según Tamayo (2011) incide que “La población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación, siendo esta la totalidad del fenómeno que se estudiará” (p. 16).

La población estuvo integrada por los colaboradores de la Agencia MiBanco - Chimbote - 2019, cuya fuente de información la representó el personal de las áreas de operaciones, negocios y recuperaciones, con un total de 88 personas.

Según Arias (2006) define a la muestra censal “Como un conjunto de actitudes con rasgos similares, si la población es pequeña entonces no se necesitará tomar una muestra”. (p.7).

La población no es numerosa dentro de la entidad bancaria, por lo que se consideró como muestra censal, es decir 88 colaboradores de la Agencia MiBanco, Chimbote en el año 2019.

Criterios de inclusión, perteneció al grupo de trabajadores de la Agencia MiBanco, Chimbote.

Criterios de exclusión, no perteneció al grupo de trabajadores de la Agencia MiBanco, Chimbote.

### 2.4.Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se usó, fue a través de la encuesta, este es un método para la recolección de datos, que brindó información, a través del instrumento, con la finalidad de cuantificarlos mediante técnicas estadísticas.

El instrumento que se usó, fue a través del cuestionario, esta es una herramienta de recolección de información, que permitió recopilar datos de los empleados de

MiBanco, mediante la escala de Likert. Los instrumentos fueron evaluados mediante una escala ordinal.

Se utilizó la escala ordinal para la investigación, y se re categorizó por niveles, los cuales fueron alto, medio y bajo en las dos variables de estudio.

Para la validación del instrumento se recurrió a expertos en el tema, según la línea de investigación, a través de la matriz de validación que se le hizo llegar y se realizó la verificación de la relación que tenga con los indicadores, dimensiones y variables, además se les hizo llenar su información como sus apellidos y nombres, grado académico, firma y valorar el instrumento.

Para la confiabilidad del cuestionario, se desarrolló una prueba piloto, que fue conformada por 15 colaboradores que pertenecieron a otra entidad financiera, quienes completaron el cuestionario por cada variable, luego la información se sometió al SPSS v. 26, y se hizo la medición con el Alfa de Cronbach.

## 2.5.Procedimiento

Los datos que se recogieron al aplicar el cuestionario en la muestra seleccionada para el estudio, teniendo en cuenta que se obtuvo información importante para las variables, dicha información que se recolectó y fue proporcionada por los colaboradores de MiBanco, Chimbote, representó las fluctuaciones de ambas variables de estudio consideradas en la investigación. Con respecto a la fuente de datos, fueron de tipo primaria, ya que se recogió la información de forma directa. Se registraron valores visibles, que representen a las variables “administración de recursos humanos” y “cultura organizacional”, estos valores fueron previamente vinculados a los ítems numéricos de los instrumentos a aplicados. Los instrumentos considerados fueron dos cuestionarios, como se detalló en líneas anteriores, los cuales fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta de manera individual. Finalmente, las respuestas obtenidas previamente codificadas se transfirieron a una matriz de datos y se representaron para su análisis mediante el paquete estadístico IBM SPSS v. 26.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Se consideró una investigación correlacional, porque se empleó métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Luego de la recolección de información, se realizó el análisis descriptivo, que fue representado a través de tablas y gráficos para visualizar su comportamiento. Este proceso se realizó mediante Microsoft Excel 2016 y el software SPSS v.26, con los cuales se procesaron los datos obtenidos.

Para la verificar las correlaciones entre ambas variables, también se empleó la estadística inferencial como es el Chi cuadrado, ya que permitió medir la relación entre ambas variables.

## 2.7. Aspectos éticos

El estudio se abocó en una entidad bancaria privada, donde se mantuvo una absoluta privacidad en la protección de la información brindada. El desarrollo de los cuestionarios fue constatado por la jefa de banca de servicios a pedido de los investigadores. Se mantuvo en privado los datos obtenidos. Se consideró viable esta investigación, ya que uno de los autores de la investigación es colaborador interno de dicha organización. La información brindada por los colaboradores se manejó con total responsabilidad, pues no existió intención alguna de realizar copia o fraude.

### III. Resultados

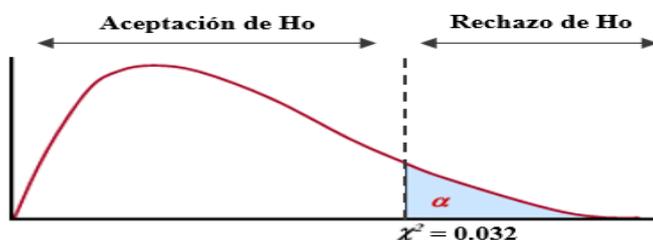
Según el objetivo general es determinar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote-2019.

**Tabla 1**

*Coefficiente de relación entre la administración de recursos humanos y la cultura organizacional.*

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,556 <sup>a</sup>	4	0.032
Razón de verosimilitud	10.656	4	0.031
Asociación lineal por lineal	0.092	1	0.762
N de casos válidos	88		

*Fuente:* Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos y la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019 en el SPSS 26.



**Figura 1: Distribución del resultado de Chi Cuadrado acerca del nivel de la administración de recursos humanos y cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.**

#### Interpretación

Según la tabla 2 nos indica que a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 5% (0.05), debido a que el nivel de significancia asintótica (bilateral) es igual a  $0.032 < 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica que existe relación entre la variable Administración del Recurso humano y la Cultura Organizacional.

## Objetivo Específico 01

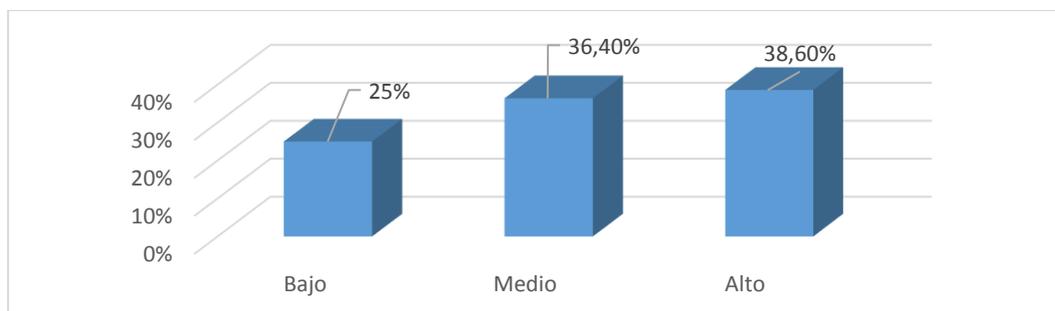
### **Analizar del nivel de la administración de recursos humanos en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019.**

**Tabla 02:**

*Opinión de trabajadores encuestados sobre el nivel de la administración de recursos humanos.*

Opinión del trabajador	N°	Porcentaje
Bajo	22	25%
Medio	32	36.4%
Alto	34	38.6%
Total	88	100.0%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 2: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.**

### Interpretación

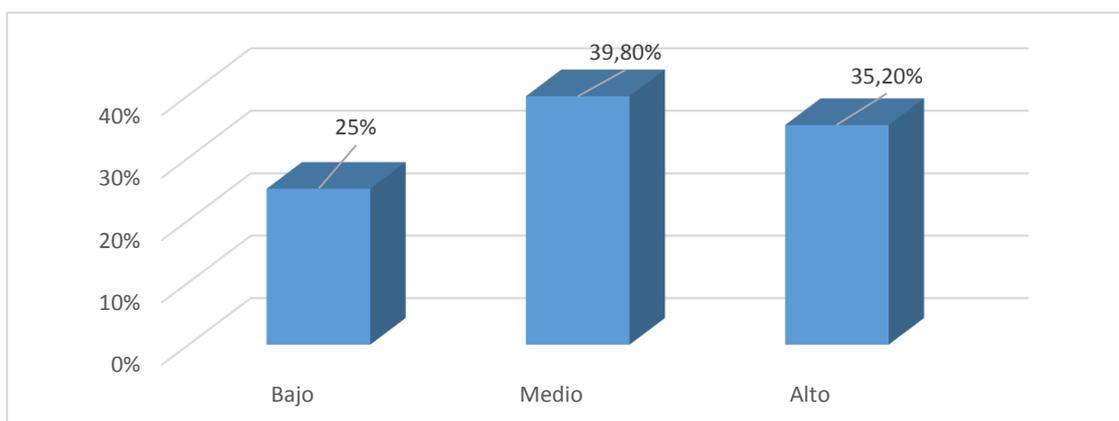
La figura 2, muestra que el 38.6% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la administración de recursos humanos percibida fue de un nivel alto, mientras que el 36.4% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba en un nivel medio, así mismo el 25% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel bajo.

**Tabla 03:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión de admisión de personas.***

Opinión del trabajador	N°	Porcentaje
Bajo	22	25%
Medio	35	39.8%
Alto	31	35.2%
Total	88	100.0%

***Fuente:*** Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.



**Figura 3: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

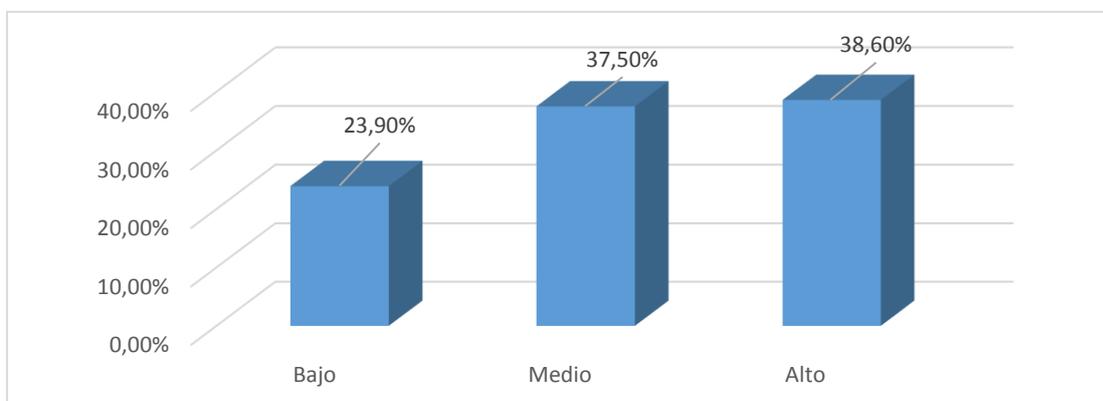
La figura 3, muestra que el 39.8% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión admisión de personas estaba en un nivel medio, mientras que el 35.2% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba un nivel alto, así mismo el 25% de los encuestados indicaron que estaba un nivel bajo.

**Tabla 04:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión de aplicación de personas.***

Opinión del trabajador	Nº	Porcentaje
Bajo	21	23.9%
Medio	33	37.5%
Alto	34	38.6%
Total	88	100.0%

***Fuente:*** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 4: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

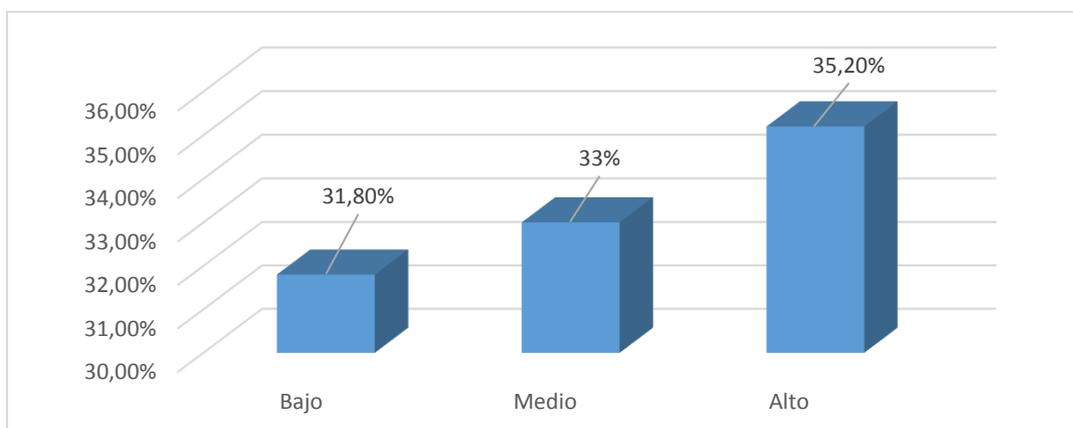
La figura 4, muestra que el 38.6% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión aplicación de personas estaba en un nivel alto, mientras que el 37.5% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba un nivel medio, así mismo el 25% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel bajo.

**Tabla 05:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión de desarrollo de personas.***

Opinión del trabajador	Nº	Porcentaje
Bajo	28	31.8%
Medio	29	33%
Alto	31	35.2%
Total	88	100.0%

**Fuente:** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 5: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la administración de recursos humanos de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

La figura 5, muestra que el 35.2% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión desarrollo de personas estaba en un nivel alto, mientras que el 33% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba un nivel medio, así mismo el 31.8% de los encuestados indicaron que estaba un nivel bajo.

## Objetivo Específico 02

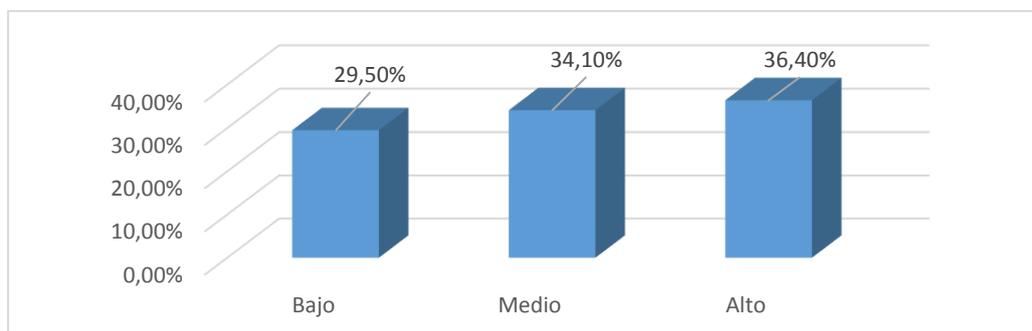
**Analizar el nivel de la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019.**

**Tabla 06:**

*Opinión de trabajadores encuestados sobre el nivel de la cultura organizacional.*

Opinión del trabajador	N°	Porcentaje
Bajo	26	29.5%
Medio	30	34.1%
Alto	32	36.4%
Total	88	100.0%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 6: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.**

### Interpretación

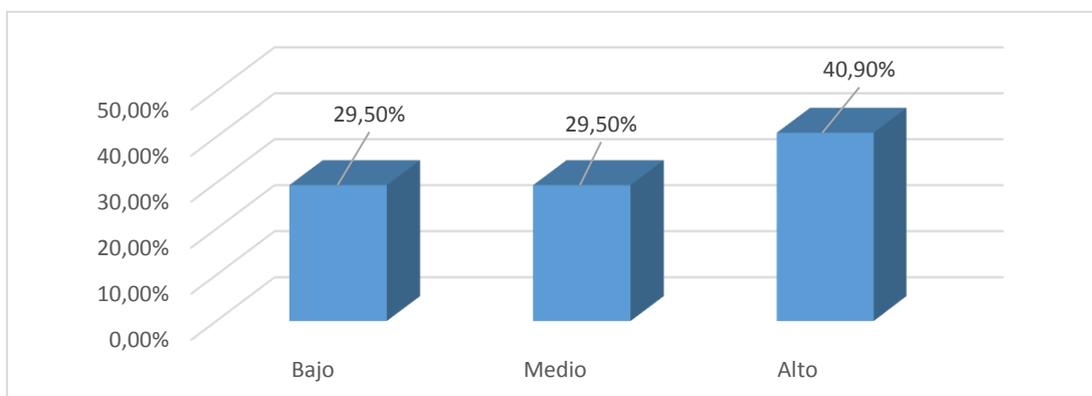
La figura 6, muestra que el 36.4% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la cultura organizacional estaba en un nivel alto, mientras que el 34.1% de los encuestados indicaron que esta variable estaba en un nivel medio, así mismo el 29.5% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel bajo.

**Tabla 07:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión participación.***

Opinión del trabajador	N°	Porcentaje
Bajo	26	29.5%
Medio	26	29.5%
Alto	36	40.9%
Total	88	100.0%

***Fuente:*** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 7: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

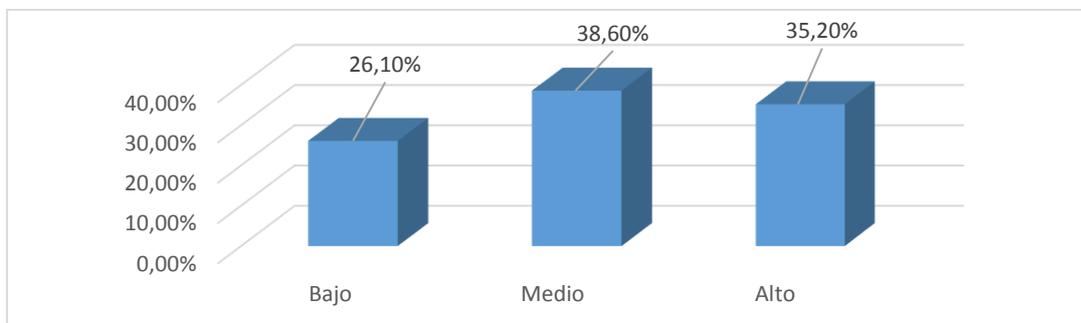
La figura 7, muestra que el 40.9% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión participación estaba en un nivel alto, mientras que el 29.5% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba en un nivel medio, así mismo el 29.5% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel bajo.

**Tabla 08:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión de consistencia.***

Opinión del trabajador	Nº	Porcentaje
Bajo	23	26.1%
Medio	34	38.6%
Alto	31	35.2%
Total	88	100.0%

***Fuente:*** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 8: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

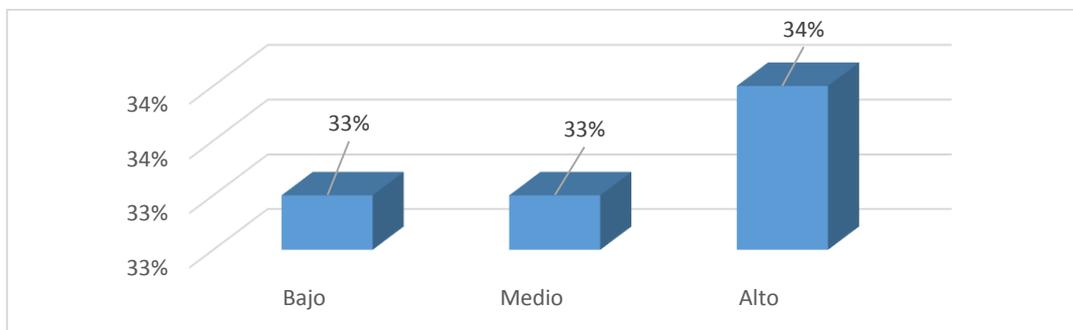
La figura 8, muestra que el 38.6% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión consistencia estaba en un nivel medio, mientras que el 35.2% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba en un nivel alto, así mismo el 26.1% de los encuestados indicaron que estaba en un nivel bajo.

**Tabla 09:**

***Opinión de trabajadores encuestados sobre la dimensión de misión.***

Opinión del trabajador	Nº	Porcentaje
Bajo	29	33%
Medio	29	33%
Alto	30	34%
Total	88	100.0%

**Fuente:** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.*



**Figura 09: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019.**

**Interpretación**

La figura 9, muestra que el 34% del total de los colaboradores encuestados opinaron que la dimensión misión estaba en un nivel alto, mientras que el 33% de los encuestados indicaron que esta dimensión estaba un nivel medio, así mismo el 33% de los encuestados indicaron que estaba un nivel bajo.

Objetivo Específico 03

**Analizar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote-2019.**

**Tabla 10:**

*Tabla cruzada entre administración de recursos humanos y la cultura organizacional*

**Tabla cruzada Cultura Organizacional VS. Administración de Recursos Humanos**

			Administración de Recursos Humanos			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Cultura Organizacional	Malo	Recuento	4	15	7	26
		% del total	4.5%	17.0%	8.0%	29.5%
	Regular	Recuento	6	11	13	30
		% del total	6.8%	12.5%	14.8%	34.1%
	Bueno	Recuento	12	6	14	32
		% del total	13.6%	6.8%	15.9%	36.4%
Total	Recuento	22	32	34	88	
	% del total	25.0%	36.4%	38.6%	100.0%	

**Fuente:** *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la administración de recursos humanos y la cultura organizacional de la entidad bancaria 2019 en el SPSS 26.*

La tabla 1, muestra que el 29.5% de los colaboradores consideran que la cultura organizacional es mala; de este 25% el 17% indica que la administración de recursos humanos es de nivel regular, un 8% entiende que el nivel de la administración de recursos humanos es bueno y un 4.5% entiende que el nivel de administración del recurso humano es malo. En segundo lugar el 34.1% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es regular; sin embargo de este porcentaje el 14.8% percibe que la administración del recurso humano es bueno, mientras que un 12.5% considera que es regular y un 6.8% entiende que es malo; en tercer lugar un 36.4% de los colaboradores considera que la cultura organizacional es buena y de este porcentaje un 15.9% entiende que la administración del recurso humano es bueno, un 13.6% indica que es malo y un 6.8% piensa que es regular. Además, que del 100% de los colaboradores un 25% consideran que la administración del recurso humano es mala, un 36.4% es regular y un 38.6% es bueno.

#### **IV. Discusión**

Según los resultados de la investigación realizada en la entidad bancaria, en la tabla 01, el resultado del nivel de significancia del Chi Cuadrado es igual a 0.032 menor a 0.05, indicando que existe relación entre ambas variables. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Hernández (2016), quien en su estudio de acuerdo a la tabla 30, mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado obtuvo un nivel de significancia de 0.016 menor a 0.05, la cual concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio.

Pinedo (2016), concluyó que el nivel de administración de recursos humanos muestra un nivel alto, lo que indica que la organización está desarrollando una correcta administración de recursos humanos. Esto no concuerda con el presente trabajo de investigación, ya que en la tabla 2, muestra que el 61.4% de los encuestados indicaron que la administración de los recursos humanos está en un nivel medio - bajo. Esto se da porque no existe organización y control en los colaboradores, como consecuencia a esto no pueden desarrollar de manera efectiva su labor.

Santa Cruz (2017), concluyó que los resultados por dimensiones muestran que en la dimensión “incorporación de recursos humanos” tiene un nivel alto con un 52% del total de encuestados, 38% con un nivel medio, 10% con un nivel bajo. Esta investigación no corrobora con el presente estudio, ya que de acuerdo a la tabla 3 el 64.8% de los colaboradores encuestados mencionaron que la dimensión admisión de personas tiene un nivel bajo a medio, esto quiere decir que la organización no admite nuevos integrantes a que se unan y formen parte de esta entidad bancaria.

Jiménez (2017), concluyó que el 99% de los encuestados indicaron que la dimensión aplicación de personas está en un nivel alto. Esta investigación no coincide con el presente trabajo, porque de acuerdo a la tabla 4, el 60.5% de los colaboradores consideraron la dimensión admisión de personas con un nivel bajo a medio. Estos resultados nos dan a entender que la organización no presenta recursos suficientes para que los colaboradores, puedan adquirir nuevos conocimientos.

Calderón y Serna (2016) concluyeron en su artículo científico que, la administración recursos humanos fortalece la cultura organizacional, esto permite que el colaborador se desarrolle y adquiera conocimientos acerca de la información proporcionada en ella. Lo cual no corrobora con la presente investigación, porque de acuerdo a la tabla 5, el 64.8% de los encuestados percibieron un nivel bajo a medio en la dimensión desarrollo de personas. Esto se debe a que la organización no presenta programas de capacitación, la cual no permite que los trabajadores se desarrollen dentro de la misma.

Castillo (2016), en su trabajo de investigación concluyó que el 68.75% aprecian la cultura organizacional con nivel alto, ya que se les incentiva con premios sorpresa, aprueba la crítica constructiva y lo estimula al estudio. Esta investigación no coincide con el presente trabajo, ya que de acuerdo en la tabla 6 muestra que el 63.6% de los colaboradores encuestados percibieron la cultura organizacional con un nivel medio - bajo. Por lo tanto, la organización no está incentivando correctamente a sus colaboradores, para reforzar la cultura en la organización, para ello se deben realizar reuniones semanalmente con todo el equipo de trabajo para así visualizar el avance diario y semanal de acuerdo a las metas propuestas.

Castillo (2016), donde concluye que el 83,33% de los encuestados indican que la dimensión participación que pertenece a la cultura organizacional es de un nivel alto, esto no coincide con el presente trabajo de investigación realizado, ya que de acuerdo a la tabla 7 el 59% de los colaboradores encuestados indicaron que el nivel de participación es medio - bajo. Por lo tanto, no se está incentivando al trabajo en equipo entre los colaboradores, es por ello que no se desarrollan las capacidades interpersonales.

Bañez y Camones (2018), concluyeron que la cultura organizacional es una parte esencial en el desarrollo de la Dirección Regional de Educación de Ancash por las razones que los empleados se identifican con la institución, muestra que el 67.1% de los encuestados consideraron como nivel alto acerca de la dimensión consistencia, mientras que el 24.3% para el nivel medio y 8.6% para el nivel bajo. Esta investigación no corrobora con el presente estudio, ya que de acuerdo a los resultados de tabla 8 que corresponde a la dimensión consistencia, muestra que el 64.7% de los colaboradores

encuestados la consideró con un nivel medio – bajo. Es decir que gran parte de los colaboradores encuestados consideraron que en la organización no se están practicando los valores.

Castillo (2016) concluye, que la cultura organizacional mejora la competitividad organizacional de las mypes con la implementación de la misión, donde el 58,33% de los encuestados opinaron que se posee un plan estratégico para generar una adecuada cultura organizacional. Estos estudios realizados, no concuerdan con los resultados del presente estudio, ya que de acuerdo a la dimensión misión que está en la tabla 09 mostró que el 66% de los colaboradores encuestados la indicaron que esta dimensión se encontraba en un nivel medio - bajo, esto nos da a entender que la cultura organizacional no se está dando de manera correcta porque la organización no presenta dirección, metas a corto y largo plazo.

## V. Conclusiones

1. Se determinó la relación entre la administración de recursos humanos y la cultura organizacional, mediante la prueba estadística Chi Cuadrado, en la cual se obtuvo un valor de significancia del 0,032 el cual es menor a 0.05, teniendo como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa de la investigación. (Tabla 1).
2. Se analizó el nivel de la administración de recursos humanos en la Agencia MiBanco Chimbote, donde se identificó que el 61.4% de los colaboradores manifestaron que esta variable está en un nivel de bajo a medio. En la dimensión admisión de personas se obtuvo como resultado que 64.8% del total de encuestados la calificaron con un nivel de bajo a medio. En la dimensión aplicación de personas se obtuvo como resultado que un 61.4% del total de encuestados quienes la calificaron con un nivel de bajo a medio. Por último, en la dimensión desarrollo de personas se obtuvo como resultado que el 64.8% del total de encuestados calificó esta dimensión con un nivel de bajo a medio. Estos resultados muestran que la organización no está mejorando las oportunidades de crecimiento de sus colaboradores, ya que la gran mayoría no está conforme con la administración de recursos humanos se viene ejecutando dentro de la organización. (Tablas 2, 3,4 y 5).
3. Se analizó el nivel de la cultura organizacional en la Agencia Mibanco Chimbote en donde se identificó que el 63.6% del total de colaboradores encuestados calificaron a esta variable con un nivel de bajo a medio. En la dimensión participación se obtuvo como resultado que el 59% de los encuestados calificaron a esta dimensión con un nivel de bajo a medio. En la dimensión consistencia se obtuvo que el 64.7% de los encuestados manifestaron esta dimensión con un nivel de bajo a medio. Por último, en la dimensión misión se obtuvo que 66% de los encuestados percibieron un nivel de bajo a medio. Esto muestra que en la organización no hay valores y coordinación entre los colaboradores. (Tabla 6, 7,8 y 9).

4. Por último, se analizó la relación entre las variables en Mibanco, Chimbote. En la tabla 10 los colaboradores en un 25% manifestaron que la administración de recursos humanos es mala, de la misma manera los colaboradores en un 29.5% indicaron que la cultura organizacional también está en un nivel malo. Por otro lado, el 36.4% de los colaboradores indicaron que la administración del recurso humano es regular, y por tanto también manifestaron en un 34.1% que la cultura organizacional es regular. De tal manera se concluye que, si no hay una buena administración de recursos humanos, tampoco habrá una buena cultura organizacional. (Tabla 10).

## **VI. Recomendaciones**

- Se sugiere al gerente de la Agencia Mibanco Chimbote a considerar los resultados de la presente investigación a fin de proponer un plan de mejora para la administración de recursos humanos, por lo que este es el principal factor para el logro de objetivos y metas, ya que los resultados obtenidos indican que la actual administración del recurso humano no es óptimo.
- Se recomienda al gerente de la Agencia Mibanco Chimbote a asumir planes de mejora sobre políticas institucionales orientadas a definir, reforzar y perfeccionar la cultura organizacional, así mismo crear un programa de incentivos para premiar el logro de objetivos, de esta manera los colaboradores estarán más comprometidos con la organización.
- Así mismo se recomienda al gerente de la Agencia Mibanco a crear estrategias para el desarrollo de conocimientos de los colaboradores, también permitirles crecer dentro de la organización, ofreciéndoles desarrollar una línea de carrera. De esta manera se logrará mejorar el nivel de la administración de la administración de recursos humanos y por ende también el nivel de la cultura organizacional.

## Referencias

- Ángeles, A. (2017). *Administración del recurso humano y cultura organizacional en el área de recursos humanos de la UGEL 06 – Ate Vitarte, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica*. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%C3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
- Bañez, N. y Camones, E. (2018). *Endomarketing y cultura organizacional en la dirección regional de educación de Ancash – 2018* (tesis de pre-grado), Universidad Cesar Vallejo. Huaraz, Ancash, Perú.
- Bernal, E. (2017). Organizational culture based on human talent management in SMEs in Zacatecas. *Gestión joven, núm. 16-2017, pp. 109-126*. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). Universidad Autónoma de Zacatecas. Recovered from [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_16/8.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_16/8.pdf)
- Carro, R., Sarmiento, O. y Rosano, Y. (2017). Organizational culture and its influence on business sustainability. The importance of culture in business sustainability. *Estudios Gerenciales*. Vol. 33, núm. 145, octubre – diciembre, 2017, pp. 352-365. Universidad Autónoma de Tlaxcala, Tlaxcala, México. Recovered from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232017000400352](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232017000400352)
- Castillo, E. (2016). *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la Cultura Organizacional y la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

- Calderón, G. y Serna, H. (2009). Relationship between human resources management and organizational culture. An empirical study. *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Vol. 12, núm.2 diciembre, 2009, pp. 97-114. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recovered from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79815640010>
- Charón, L. (2007). Importance of organizational culture for the development of Quality management system. *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Núm. 5, pp. 87-95. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Santiago de Cuba, Cuba. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033009.pdf>
- Coca L. (2017). Transformational leadership and the leadership traits: effect of Selected practices in the administration of human resources in institutions of financial intermediation of Cochabamba. *Perspectivas*. Vol. 20, núm. 40, noviembre, 2017, pp. 95-114. 4. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Recovered from [http://scielo.org.bo/pdf/rp/n40/n40\\_a05.pdf](http://scielo.org.bo/pdf/rp/n40/n40_a05.pdf)
- Chiavanato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de [http://ual.dyndns.org/biblioteca/Admon\\_Recursos\\_Humanos/Pdf/Unidad\\_4.pdf](http://ual.dyndns.org/biblioteca/Admon_Recursos_Humanos/Pdf/Unidad_4.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

- Denison, D. (2010). *Modelo de Cultura Organizacional*. Michigan, Estados Unidos: Editorial Pearson.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México, México: Editorial Pearson.
- Domínguez, M., Rodríguez, P. y Navarro, J. (2009). The organizational culture for organizational systems. *Revista médica electrónica*. Vol. 31, núm. 6, noviembre-diciembre, 2009. Universidad de Carlos Rafael Rodríguez. Provincia de Cienfuegos. Recovered from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242009000600012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012)
- Figuroa, D. y Orihuela, S. (2018) *La cultura organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal del Santa – Agencia Principal Chimbote 2018*. (Tesis de Pre-grado), Chimbote, Perú.
- Flores, L. (2017). Human resources administration and its relationship in the quality of service and profitability of interregional passenger land transport companies in southern Peru, period 2015-2016. *Revista de Investigación*. Vol. 6, núm.4, pp. 348-361. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recovered from <http://www.revistaepgunapuno.org>
- Galvez, P., Grimaldi, M., Sanchez, A., Fernandez, J. y Garcia, J. (2017). Organizational Culture and Job Satisfaction: Psychometric Properties Of Scale In Fitness Centers. *Revista de Psicología del Deporte*. Vol. 26, núm. 4, pp.104-109. Universitat de les Illes Balears Palma de Mallorca, España Recovered from [www.redalyc.org/pdf/2351/235152047019.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2351/235152047019.pdf)

- Gardin, R. y Pauls S. (2017). *Strategic Human Resource Management: An International Perspective*. (2ª Ed.) Californian: SAGE publications.
- Garcia, O. (2007). Human culture and its interpretation from the perspective of culture organizational. *Pensamiento y Gestión*. Núm. 22, enero - junio, 2007, pp. 10-14. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602204.pdf>
- Gonzales, A., Ochoa, S. y Celaya, R. (2016). Organizational culture and performance in higher education institutions: implications in the substantive functions of training, research and extension. *Universidad & Empresa, volumen*. Vol. 18, núm. 30, enero-junio, 2016, pp. 13-31. Universidad Del Rosario, Bogotá, Colombia. Recovered from <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4603>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México. Mc Graw Hill. (pp. 93-152).
- Hernández E. y Gomez R. (2015). Process Management Human Resources at university level. *Ingeniería Industrial*. Vol. 36, núm. 2, mayo- agosto, 2015. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, La Habana, Cuba. Recovered from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200007)
- Hernández, Z. (2016). *La Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral En el área de cirugía del Hospital I Naylamp – Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Señor de Sipán.
- Jawad S. y Robin K. (2017). *Human Resource Management: A Global and Critical Perspective*. (2ª Ed.) Londres : Individual contributions.
- Jiménez, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.

- Loren, M. (2015). *Cultura Empresarial en las Organizaciones*. Liderazgo y Cultura, (3ª Ed.), p. 02.
- Louffat, E. (2010). *Administración del Potencial Humano*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Cangage.
- Marulanda, C., Lopez, M. y Lopez, F. (2016). Organizational culture and Competencies for Knowledge Management in Small and Medium Size Enterprises (SMEs) in Colombia. *Información tecnológica*. Vol.27, núm.6, julio-agosto, 2016. Universidad Nacional de Colombia. Recovered from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v27n6/art02.pdf>
- Pinedo, M. (2016). *Las prácticas de administración de recursos humanos y las intenciones de rotación de personal en la empresa Consorcio Wanderson SAC – Trujillo, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para Retención de Personal*. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México: Editorial Pearson.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Salas, L., García, M. y Murillo G. (2017). Effect of organisational culture on the Performance of the SMEs of Cali. *Elsevier*. Vol. 8, núm. 18, julio-diciembre, 2017. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Published by Elsevier España, S.L.U. Recovered from [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X17300356](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X17300356)
- Santa Cruz, C. (2017). *La administración de los recursos humanos en la evaluación del Desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, del distrito Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Schwartz, H. y Davis, S. (1981). *La Cultura Organizacional, su importancia en el Desarrollo de las Empresas*. *Innova Research Journal* (3), pp. 110-115.
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L. y Hernández, H. (2018). Human resources Administration: strategic factor of business productivity in SMEs in Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol.23. núm.82, enero - marzo, 2018. Universidad del Zulia Venezuela. Recovered from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>.
- Tamayo, M. (2011). *El Proceso de la Investigación Científica*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Toledo, A. (2015). *Cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional en la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima, Perú.
- Ureta, C. (2018). *Cultura organizacional y su impacto con el desempeño laboral de los Colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú en el año 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.

Uribe, J., Patlan, J. y García A. (2015). Psychosomatic manifestations, commitment and Burnout as cosequents from climate and organization culture: a path analysis. *Contaduria y administration*. Vol. 60, abril - agosto, 2015, pp. 447-467  
Recovered from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n2/0186-1042-cya-60-02-00447>.

# Anexos

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CHIMBOTE 2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HI</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Administración de recursos humanos <b>Indicadores:</b> Cuenta con necesidades de cambio. Trabaja en temas de liderazgo organizacional.	<b>Diseño de Investigación:</b>
	Determinar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote-2019.	La administración de recursos humanos se relaciona con la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote - 2019.	Demuestra desarrollo de habilidades.	Se consideró un diseño no experimental.
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HO</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>Nivel:</b>
¿La administración de recursos humanos se relaciona con la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote - 2019?	a) Analizar el nivel de la administración de recursos humanos en la agencia MiBanco, Chimbote - 2019. b) Analizar el nivel de la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote - 2019. c) Analizar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote-2019.	La administración de recursos humanos no se relaciona con la cultura organizacional en la agencia MiBanco, Chimbote - 2019.	Realiza la administración de recursos humanos. Presenta recursos suficientes. Presenta condiciones ambientales acordes al servicio.	El nivel de investigación fue correlacional.
			<b>Indicadores:</b>	<b>Enfoque:</b>
			Presenta programa de capacitación.	La investigación fue enfoque Cuantitativo.
			<b>Indicadores:</b>	<b>Población y Muestra:</b>
			Cultura organizacional	<b>Población:</b> Representó el personal de las áreas de operaciones, negocios y recuperaciones, con un total de 88 personas. <b>Muestra:</b> Se tomó como muestra a la misma población de los 88 colaboradores.
			Empoderamiento Trabajo en Equipo Desarrollo de Capacidades. Valores fundamentales. Acuerdo. Coordinación e Integración. Dirección y Propósitos Estratégicos. Metas y Objetivos. Misión.	

## ANEXO N° 02: CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El siguiente cuestionario, tuvo como finalidad, recabar información para el trabajo de investigación de Pre – Grado de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para la investigación. Recordando, que la información suministrada por usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones no hay respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente cada afirmación, y no olvide marcar solo una opción en cada afirmación

**ÁREA DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Valoración</b>				
		Totalmente en	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
<b>ADMISION DE PERSONAS</b>	1. ¿La organización recluta constantemente personal para su fuerza laboral?					
	2. ¿La organización selecciona de manera adecuada al personal postulante?					
	3. ¿La organización orienta y acompaña en las actividades que las personas realizan?					

<b>APLICACIÓN DE PERSONAS</b>	4. ¿Considera que la participación de los colaboradores en la solución de problemas los hace más eficientes para lograr las metas y los objetivos?					
	5. ¿Los jefes o supervisores recurren a colaboradores para resolver problemas?					
	6. ¿El trabajo en equipo mejora la eficiencia y eficacia de los colaboradores?					
	7. ¿Los propósitos estratégicos dentro de la organización son participativos con los colaboradores?					
	8. ¿Considera que los procesos de trabajo son claros y efectivos para los colaboradores de la organización?					
	9. ¿Considero que intencionalmente la organización aprende de sus errores y aplica estos aprendizajes en las nuevas prácticas?					
<b>DESARROLLO DE PERSONAS</b>	10. ¿En el día a día aprende nuevos conocimientos que le ayudan para su desarrollo?					
	11. ¿El equipo de trabajo en el que se encuentra les brinda ayuda para que se desarrolle como profesional?					
	12. ¿Las condiciones de trabajo que brinda la organización les permite trabajar de manera efectiva y adquirir conocimiento?					
	13. ¿Considera que la organización le permite desarrollarse mejor como profesional?					
	14. ¿Recibe capacitación constante por parte de la organización?					
	15. ¿Considera usted que las capacitaciones constantes le ayudan a desarrollar y desempeñar mejor sus funciones?					
	16. ¿Reciben retroalimentación adecuada por parte de la organización?					

## **ANEXO N° 03: FICHA TÉCNICA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **I. DATOS INFORMATIVOS**

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “administración de recursos humanos”.
3. **Autor original:** Ramos y Maceda 2019.
4. **Forma de aplicación:** Individual.
5. **Medición:** Nivel la administración de recursos humanos.
6. **Administración:** Colaboradores de la financiera Compartamos Chimbote
7. **Tiempo de aplicación:** 25 minutos.

### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO**

Determinar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional de los colaboradores financiera Compartamos Chimbote.

### **III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indica Hernández (2014), a fin de analizarse las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin que se evitase confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se empleó como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. Se le entregó la carpeta de evaluación a cada experto, cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que se obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,87$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asumió como una confiabilidad bueno, que permitió determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach Fiabilidad	Nº de elementos
0.87	16

#### **IV. DIRIGIDO**

A 16 colaboradores de la financiera Compartamos Chimbote

#### **V. MATERIALES NECESARIOS**

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento referido presentó 16 con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5), los cuales estuvieron organizados en función a 3 dimensiones de a variable administración de recursos humanos.

La evaluación de los resultados se realizó por variables y dimensiones, considerando la valoración referenciada. Los resultados de la escala de estimación fueron agrupados en función a la escala establecida.

Para determinar los niveles de administración de recursos humanos, se tomó en cuenta los siguientes percentiles para cada nivel, según los 16 ítems del instrumento aplicado, donde el valor mínimo fue de 16 el máximo 80 puntos. Para establecer los niveles de dimensiones de administración de recursos humanos, se tomó en cuenta los siguientes rangos:

Niveles	A nivel de variable	A nivel de dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Alto	58-80	8-10	27-35	27-35
Medio	37-57	5-7	17-26	17-26
Bajo	16-36	2-4	7-16	7-16

**ANEXO N° 04:**  
**CUESTIONARIO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL**

El siguiente cuestionario, tuvo como finalidad, recabar información para el trabajo de investigación de Pre – Grado de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose, para cada una de ellas, preguntas que permitan recaudar la información necesaria para la investigación. Recordando, que la información suministrada por usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

Recuerde que para estas afirmaciones no hay respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente cada afirmación, y no olvide marcar solo una opción en cada afirmación

**ÁREA DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Valoración</b>				
		Totalmente en	Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de
<b>PARTICIPACIÓN</b>	1. ¿La capacidad de los colaboradores se considera como una importante fuente de ventaja competitiva?					
	2. ¿Todos los colaboradores creen que pueden tener un impacto positivo en la organización?					

	3. ¿El trabajo en equipo es parte de la cultura organizacional?					
	4. ¿Nos apoyamos para trabajar, sin importar la jerarquía?					
	5. ¿El empoderamiento es parte de la cultura organizacional?					
	6. ¿La información se comparte, para que todo colaborador pueda acceder a ella?					
<b>CONSISTENCIA</b>	7. ¿Existe un conjunto de valores que rige la forma en que se realiza el trabajo dentro de la organización?					
	8. ¿Cuándo se producen desacuerdos dentro de la organización, trabajan para lograr soluciones que se beneficien a ambas partes implicadas?					
	9. ¿Es fácil llegar a un consenso, incluso en temas difíciles?					
	10. ¿Es fácil coordinar el apoyo acerca de las metas que tiene cada área en esta organización?					
<b>MISIÓN</b>	11. ¿Existe un amplio consenso acerca de los propósitos de esta organización?					
	12. ¿Existe dentro de la organización una estrategia clara para la organización?					
	13. ¿La dirección ha establecido claramente los objetivos que estamos tratando de cumplir?					
	14. ¿Tenemos una misión compartida de lo que esta organización quiere lograr?					
	15. ¿La misión de la organización crea entusiasmo y motivación a nosotros como colaboradores?					
	16. ¿Existe una clara misión que le da sentido y dirección a su trabajo?					

## ANEXO N° 05: FICHA TÉCNICA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario.
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “cultura organizacional”.
3. **Autor original:** Ramos y Maceda 2019.
4. **Forma de aplicación:** Individual.
5. **Medición:** Nivel de cultura organizacional.
6. **Administración:** Colaboradores de la financiera Compartamos Chimbote.
7. **Tiempo de aplicación:** 25 minutos.

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar la relación de la administración de recursos humanos y la cultura organizacional de los colaboradores financiera Compartamos Chimbote.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández (2014), a fin de analizarse las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se empleó como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. Se le entregó la carpeta de evaluación a cada experto, cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecerse la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que se obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,89$ , resultado que

a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alpha de Cronbach se asume como una confiabilidad bueno, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0.89	16

## **VII. DIRIGIDO**

A 16 colaboradores de la financiera Compartamos Chimbote.

## **VIII. MATERIALES NECESARIOS**

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

## **IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento referido presentó 16 con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (totalmente en desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo =3, de acuerdo = 4, totalmente de acuerdo = 5), los cuales estuvieron organizados en función a 3 dimensiones de a variable cultura organizacional.

La evaluación de los resultados se realizó por variables y dimensiones, considerando la valoración referenciada. Los resultados de la escala de estimación fueron agrupados en función a la escala establecida.

Para determinar los niveles de administración de recursos humanos, se tomó en cuenta los siguientes percentiles para cada nivel, según los 16 ítems del instrumento aplicado, donde el valor mínimo fue de 16 el máximo 80 puntos. Para establecer los niveles de dimensiones de la cultura organizacional, se tomó en cuenta los siguientes rangos:

Niveles	A nivel de variable	A nivel de dimensiones		
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Alto	58-80	22-30	16-20	22-30
Medio	37-57	14-21	10-15	14-21
Bajo	16-36	6-13	4-9	6-13

## ANEXO N° 06: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DIMENSIONES N° PREGUNTAS	DIMENSIÓN 1		DIMENSIÓN 2							DIMENSIÓN 3							TOTAL	CATEGORIZACIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	4	4	4	2	3	3	4	5	2	2	5	3	2	5	1	4	53	3
2	1	5	4	5	3	1	2	3	2	4	4	3	5	3	3	5	53	3
3	3	1	5	2	5	5	4	4	3	4	1	2	1	4	1	5	50	3
4	3	3	2	4	1	2	1	3	2	3	1	4	2	1	1	2	35	1
5	1	1	1	3	4	2	1	5	3	5	2	1	3	4	3	5	44	1
6	1	2	2	1	5	1	1	1	5	3	2	5	3	2	4	3	41	1
7	3	1	4	2	5	2	5	3	4	1	5	1	5	1	3	1	46	2
8	2	3	1	3	3	3	2	3	4	4	1	1	5	4	4	4	47	2
9	3	1	2	5	3	4	3	4	1	3	3	5	5	4	4	1	51	3
10	4	5	3	3	5	1	3	4	3	4	4	3	1	4	2	1	50	3
11	3	5	3	1	1	4	3	3	2	2	5	1	5	5	1	4	48	2
12	5	5	5	5	4	5	3	5	2	1	1	1	3	1	4	5	55	3
13	5	3	5	5	4	3	2	3	3	2	3	5	5	1	2	5	56	3
14	3	3	3	1	4	4	5	1	1	2	4	3	2	1	1	3	41	1
15	4	3	2	1	1	5	2	5	5	3	3	5	3	1	1	5	49	2
16	5	1	4	5	5	2	3	1	1	3	2	3	1	3	4	2	45	2
17	4	5	3	1	2	3	4	5	2	1	1	2	2	3	3	2	43	1
18	4	4	5	3	3	5	3	5	2	4	3	3	5	3	2	2	56	3
19	5	2	4	5	4	5	1	1	2	2	2	4	1	1	4	5	48	2
20	1	4	3	2	2	2	3	4	4	1	1	1	4	1	5	4	42	1
21	2	1	2	4	5	3	5	4	3	1	5	1	1	4	3	4	48	2
22	5	1	5	4	5	5	1	2	5	4	3	3	5	3	5	5	61	3
23	5	1	3	1	4	2	5	3	1	3	2	2	3	4	5	5	49	2
24	1	2	5	4	1	4	3	1	3	4	2	1	2	2	1	4	40	1
25	1	3	2	4	1	1	5	4	4	1	5	2	4	2	3	3	45	2
26	3	3	3	2	5	4	1	5	3	5	1	2	3	3	3	5	51	3
27	2	1	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	4	5	5	4	52	3
28	3	4	1	4	5	4	2	3	3	3	5	4	1	2	4	2	50	3
29	4	3	1	1	1	4	3	2	2	3	1	5	5	5	3	4	47	2
30	3	1	1	2	1	2	5	3	4	3	1	5	1	4	3	2	41	1
31	2	1	3	4	2	4	1	4	3	2	2	3	5	2	4	3	45	2
32	5	1	4	4	5	3	1	4	2	2	4	4	1	4	2	4	50	3
33	2	1	5	5	2	2	5	1	3	1	2	3	1	3	3	5	44	1
34	3	5	5	2	4	3	5	5	2	2	1	5	5	5	3	3	58	3
35	1	5	3	5	3	1	5	4	5	5	2	4	4	3	5	1	56	3
36	5	1	2	4	4	3	2	3	1	2	5	1	3	5	2	1	44	1
37	3	4	3	1	2	3	4	2	3	5	2	4	1	4	3	2	46	2
38	2	4	3	2	3	5	3	5	1	5	5	3	4	5	4	3	57	3
39	3	4	4	4	5	3	2	1	1	5	1	2	4	2	2	5	48	2
40	2	4	2	5	2	3	5	1	2	2	4	3	1	5	3	1	45	2
41	2	5	5	1	5	5	5	3	3	4	3	1	2	5	4	2	55	3
42	4	5	3	1	3	1	2	1	2	2	5	2	4	2	2	5	44	1
43	3	4	1	2	5	1	4	3	2	4	3	4	3	5	1	3	48	2

43	3	4	1	2	5	1	4	3	2	4	3	4	3	5	1	3	48	2
44	2	2	1	2	4	1	2	4	3	5	2	4	3	1	1	4	41	1
45	2	5	2	4	4	5	3	1	1	1	2	3	3	2	4	2	44	1
46	1	2	5	5	3	4	4	2	2	3	3	4	5	5	5	4	57	3
47	5	5	3	2	5	2	1	1	5	4	4	3	5	5	1	5	56	3
48	5	1	3	2	1	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	46	2
49	5	4	4	3	3	4	2	1	3	4	1	4	2	2	5	4	51	3
50	1	2	1	2	4	2	5	1	4	4	2	2	3	2	4	3	42	1
51	4	2	3	1	3	5	1	2	3	5	3	5	1	2	3	2	45	2
52	4	1	3	5	2	1	2	5	2	2	3	3	4	2	5	1	45	2
53	1	5	4	1	4	2	5	2	3	3	5	5	2	4	4	2	52	3
54	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	5	5	1	3	1	5	45	2
55	1	4	5	3	4	4	3	5	4	1	5	5	4	3	3	5	59	3
56	2	4	5	2	2	3	4	1	1	3	5	2	3	1	5	2	45	2
57	2	1	3	3	1	4	5	3	3	1	1	2	3	3	1	1	37	1
58	1	1	2	4	3	4	3	1	3	3	5	1	4	4	5	5	49	2
59	4	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	5	1	4	4	3	58	3
60	5	1	5	2	3	3	5	2	4	4	5	3	4	1	5	5	57	3
61	2	3	4	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	5	2	42	1
62	1	4	4	5	4	4	4	3	2	1	5	5	2	4	1	4	53	3
63	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	2	1	4	55	3
64	4	5	5	1	5	1	4	5	5	3	2	1	2	5	2	3	53	3
65	2	5	3	3	5	2	2	2	3	3	3	4	4	3	1	5	50	3
66	3	3	5	3	3	2	5	2	3	2	1	4	3	1	1	4	45	2
67	4	4	5	4	4	4	2	3	3	5	5	2	1	2	1	3	52	3
68	4	2	3	5	4	4	4	5	3	3	1	4	5	2	5	4	58	3
69	3	2	2	3	4	2	1	3	3	5	3	3	3	4	1	3	45	2
70	1	3	2	2	5	1	3	4	3	1	4	1	4	2	3	3	42	1
71	2	4	2	4	2	2	3	2	5	1	2	5	3	3	2	4	46	2
72	3	2	5	2	5	1	4	4	5	3	2	4	2	4	3	1	50	3
73	2	2	1	2	3	4	3	1	2	5	2	3	3	1	4	2	40	1
74	3	5	2	1	3	3	3	1	1	5	4	2	3	4	4	4	48	2
75	4	1	3	2	1	2	5	5	4	2	5	4	2	5	5	4	54	3
76	3	4	4	3	2	2	2	1	3	4	1	1	4	3	5	3	45	2
77	5	5	3	2	4	3	1	3	4	4	5	2	1	2	4	1	49	2
78	1	4	3	3	1	5	2	5	1	5	1	3	2	3	5	3	47	2
79	3	1	4	4	5	1	1	2	3	2	5	4	2	5	2	5	49	2
80	4	1	5	3	2	1	2	5	2	4	3	5	4	5	4	3	53	3
81	5	2	2	1	1	2	4	1	3	5	4	4	5	2	3	2	46	2
82	2	3	1	2	1	3	4	5	3	5	4	1	2	1	3	1	41	1
83	2	3	3	5	4	5	3	1	2	2	4	1	2	1	4	1	43	1
84	1	2	3	4	2	3	4	1	2	3	3	1	4	1	3	3	40	1
85	4	2	2	3	2	3	2	1	1	4	5	1	4	5	5	5	49	2
86	5	4	3	2	5	4	2	2	1	5	4	2	3	2	4	1	49	2
87	1	3	4	4	5	2	4	4	3	1	2	2	1	4	1	3	44	1
88	3	5	2	2	2	1	5	4	1	4	5	5	5	4	3	2	53	3

## ANEXO N° 07: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES N° PREGUNTAS N° ENCUESTADO	DIMENSION 1						DIMENSION 2				DIMENSION 3						TOTAL	CATEGORIZACIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	1	5	5	1	2	4	1	1	4	1	4	3	4	4	3	3	46	2
2	5	3	3	3	4	2	5	1	4	2	3	4	4	5	5	4	57	3
3	3	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	5	2	3	2	1	33	1
4	4	5	5	5	4	1	5	5	3	5	1	4	4	2	2	4	59	3
5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	5	1	5	3	56	3
6	3	2	5	1	5	1	5	2	3	5	4	3	5	2	3	1	50	2
7	2	3	2	3	3	1	5	4	5	2	2	5	4	3	1	1	46	2
8	4	4	2	2	5	1	1	1	4	2	3	2	4	1	2	1	39	1
9	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	4	3	4	60	3
10	5	1	4	5	4	3	3	2	2	4	1	4	2	1	1	2	44	1
11	4	1	4	3	5	3	4	3	5	3	1	1	2	1	1	3	44	1
12	4	4	2	3	5	2	1	4	1	5	5	1	3	3	1	4	48	2
13	4	5	5	5	1	5	4	3	2	1	1	2	3	2	3	4	50	2
14	2	4	3	3	2	4	3	2	1	1	4	2	2	3	2	2	40	1
15	3	5	5	3	2	1	2	4	2	5	1	4	2	1	5	4	49	2
16	5	4	2	5	5	3	1	1	5	3	4	3	4	3	1	4	53	3
17	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	1	3	53	3
18	2	2	1	3	3	1	2	5	4	1	2	1	1	2	5	2	37	1
19	3	2	4	2	5	3	1	3	3	1	2	3	3	5	4	2	46	2
20	3	3	5	4	3	4	2	4	5	2	5	1	1	3	5	3	53	3
21	1	1	1	2	4	2	3	2	3	1	1	3	4	3	3	4	38	1
22	4	1	5	4	3	2	2	3	4	2	5	5	1	1	2	4	48	2
23	4	3	1	1	3	2	2	5	4	3	2	2	3	5	1	4	45	1
24	1	2	4	4	3	1	2	5	1	5	5	5	3	2	1	5	49	2
25	2	2	1	2	4	2	5	5	5	4	3	5	3	2	4	1	50	2
26	4	4	1	5	1	4	1	2	3	4	5	4	1	5	3	1	48	2
27	4	4	3	3	1	2	5	3	5	5	3	1	4	4	3	1	51	3
28	4	1	2	2	3	4	4	1	5	4	3	5	2	1	2	5	48	2
29	1	5	5	1	1	1	2	1	2	3	4	2	4	2	2	1	37	1
30	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	5	60	3
31	1	1	4	2	3	3	2	4	1	5	1	2	2	3	1	5	40	1
32	5	2	2	1	5	1	2	4	1	5	2	5	5	4	1	1	46	2
33	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	5	56	3
34	2	1	3	5	1	1	2	4	5	4	2	3	1	1	2	1	38	1
35	4	5	5	2	4	3	2	2	3	3	4	5	5	3	4	5	59	3
36	2	4	1	3	5	5	5	3	2	5	2	5	2	1	2	4	51	3
37	2	4	2	1	5	1	2	3	2	3	1	4	4	3	4	3	44	1
38	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	55	3
39	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	1	5	40	1
40	3	2	3	4	3	4	1	1	3	1	3	4	3	2	4	2	43	1

38	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	55	3
39	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	2	1	5	40	1
40	3	2	3	4	3	4	1	1	3	1	3	4	3	2	4	2	43	1
41	5	5	2	4	4	3	4	3	2	5	2	5	3	5	5	4	61	3
42	4	1	5	4	3	5	1	5	5	5	4	3	4	3	4	3	59	3
43	4	2	2	4	1	2	4	4	3	1	2	3	1	1	3	2	39	1
44	3	1	1	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	1	3	53	3
45	1	5	2	4	5	5	5	5	3	3	3	1	4	5	3	1	55	3
46	2	5	3	2	4	2	2	2	5	4	2	5	1	4	4	2	49	2
47	1	4	3	2	3	1	5	1	3	5	1	3	3	1	2	1	39	1
48	3	1	3	4	2	2	2	5	5	3	3	1	3	3	1	4	45	1
49	3	5	3	1	4	2	5	5	2	5	1	4	3	2	5	5	55	3
50	5	3	5	4	3	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	40	1
51	5	4	5	4	3	1	4	5	2	4	5	1	3	2	3	2	53	3
52	5	4	4	1	3	1	5	5	1	1	5	4	4	3	4	4	54	3
53	3	4	4	1	5	4	4	1	4	2	3	2	4	5	4	1	51	3
54	5	4	2	4	5	1	1	3	3	2	3	5	3	4	2	3	50	2
55	3	3	4	5	1	5	3	2	1	3	3	3	1	5	4	2	48	2
56	2	3	5	3	5	3	4	2	4	3	2	4	3	3	1	3	50	2
57	2	2	5	1	5	3	1	1	3	1	4	5	4	2	2	4	45	1
58	3	1	2	1	1	5	1	4	5	2	3	1	1	2	3	5	40	1
59	5	1	2	3	5	3	5	4	4	1	1	3	5	4	5	2	53	3
60	4	5	1	2	4	5	5	5	5	5	3	3	1	4	1	5	58	3
61	5	3	3	4	2	2	4	4	1	4	5	5	3	5	2	2	54	3
62	4	2	4	4	3	3	1	2	5	3	1	1	2	1	5	3	44	1
63	2	5	5	2	5	3	4	2	1	4	4	2	4	5	4	5	57	3
64	4	2	4	5	1	2	2	3	3	2	3	1	5	2	5	4	48	2
65	2	1	3	5	5	1	2	5	2	2	1	1	2	3	4	4	43	1
66	1	4	1	3	1	5	1	2	5	3	2	4	3	4	4	4	47	2
67	3	1	2	1	5	4	3	2	5	4	2	4	4	2	5	2	49	2
68	3	2	4	1	5	5	3	3	4	3	5	5	2	1	1	4	51	3
69	3	5	5	4	5	2	1	2	5	4	4	3	5	3	3	4	58	3
70	5	4	4	4	4	5	2	3	2	5	5	1	1	1	1	5	52	3
71	3	1	3	1	4	1	2	2	5	5	5	4	2	4	2	1	45	1
72	2	3	4	4	3	5	1	5	4	2	5	1	2	4	2	4	51	3
73	5	2	2	4	4	2	5	2	1	5	2	3	4	2	5	1	49	2
74	2	1	1	5	1	4	5	2	2	1	1	4	5	3	5	5	47	2
75	4	3	4	2	3	4	2	4	3	1	4	1	5	2	5	3	50	2
76	3	5	1	1	4	1	5	4	2	3	4	1	4	3	1	3	45	1
77	2	3	1	5	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	2	5	52	3
78	2	4	4	1	5	4	5	3	4	2	2	1	2	5	1	5	50	2
79	4	5	2	4	1	2	2	3	3	4	1	2	2	3	3	4	45	1
80	1	4	2	5	1	3	3	3	3	3	2	5	2	4	3	4	48	2
81	4	2	5	2	3	5	3	2	3	5	5	4	3	3	4	5	58	3
82	4	2	5	2	4	1	2	3	4	1	3	2	4	4	5	2	48	2
83	4	3	3	5	1	1	2	4	3	1	2	5	2	4	2	5	47	2
84	1	2	4	5	5	5	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	52	3
85	1	4	2	1	1	4	2	2	5	5	3	3	1	1	4	1	40	1
86	2	5	4	3	1	4	5	1	4	3	2	2	2	3	4	1	46	2
87	2	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	1	1	5	5	3	49	2
88	3	2	1	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	1	1	57	3

## ANEXO N° 08: ALPHA DE CRONBACH DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
	1. ¿La empresa incorpora nuevos integrantes a su fuerza laboral constantemente?.	2. ¿La empresa cuenta con los medios suficientes para incorporar nuevos integrantes a su fuerza laboral?.	3. ¿Se adapta con gran facilidad a los cambios que la empresa dispone?.	4. ¿Considera que la participación de los colaboradores en la solución de problemas los hace más eficientes para lograr las metas y los objetivos?.	5. ¿Los jefes o supervisores recurren a colaboradores para resolver problemas?.	6. ¿El trabajo en equipo mejora la eficiencia y eficacia de los colaboradores?.	7. ¿Los propósitos estratégicos dentro de la Organización son participativos con los colaboradores?.	8. ¿Considera que los procesos de trabajo son claros y efectivos para los colaboradores de la organización?.	9. ¿Considero que intencionalmente la Organización aprende de sus errores y aplica estos aprendizajes en las nuevas prácticas?.	10. ¿El ambiente físico en el que se desempeña dentro de la organización es adecuado?.	11. ¿El equipo de trabajo en el que se encuentra brinda un grato ambiente laboral?.	12. ¿Las condiciones de trabajo que les brinda la empresa les permite brindar un buen servicio?.	13. ¿Considera que el cumplimiento de los valores organizacionales les ha permitido desarrollarse mejor como persona como profesional?.	14. ¿Recibe capacitación constante por parte de la organización?.	15. ¿Considera usted que las capacitaciones constantes le ayudan a desarrollar y desempeñar mejor sus funciones?.	16. ¿Reciben retroalimentación adecuada por parte de la empresa?.	
1	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	53
2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	71
3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	73
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	70
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	76
6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	75
7	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	70
8	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	74
9	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	71
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	68
11	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	75
12	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	75
15	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	67
	0.257143	0.171429	0.266667	0.55238095	0.266667	0.257143	0.409524	0.409524	0.4	0.209524	0.409524	0.4	0.4	0.809524	0.409524	0.666667	34.92381

suma de var/ítem  $\sum V_i = 6.295238$   
 k = 16  
 alfa  $\alpha = 0.874393$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach  
 K - Número de ítems  
 $V_i$  - Varianza de cada ítem  
 $V_t$  - varianza del total

$\alpha$	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 16 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en Desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente en Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

### LEYENDA DE CODIGOS

5=TOTALMENTE DE ACUERDO  
 4=DE ACUERDO  
 3=NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO  
 2=EN DESACUERDO  
 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO

## ANEXO N° 09: ALPHA DE CRONBACH DE CULTURA ORGANIZACIONAL

N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
	1. ¿La empresa incorpora nuevos integrantes a su fuerza laboral constantemente?.	2. ¿La empresa cuenta con los medios suficientes para incorporar nuevos integrantes a su fuerza laboral?.	3. ¿Se adapta con gran facilidad a los cambios que la empresa dispone?.	4. ¿Considera que la participación de los colaboradores en la solución de problemas los hace más eficientes para lograr las metas y los objetivos?.	5. ¿Los jefes o supervisores recurren a colaboradores para resolver problemas?.	6. El trabajo en equipo mejora la eficiencia y eficacia de los colaboradores?.	7. ¿Los propósitos estratégicos dentro de la Organización son participativos con los colaboradores?.	8. ¿Considera que los procesos de trabajo son claros y efectivos para los colaboradores de la organización?.	9. ¿Considero que intencionalmente la Organización aprende de sus errores y aplica estos aprendizajes en las nuevas prácticas?.	10. ¿El ambiente físico en el que se desempeña dentro de la organización es adecuado?.	11. ¿El equipo de trabajo en el que se encuentra brinda un grato ambiente laboral?.	12. ¿Las condiciones de trabajo que les brinda la empresa les permite brindar un buen servicio?.	13. ¿Considera que el cumplimiento de los valores organizacionales les ha permitido desarrollarse mejor como persona como profesional?.	14. ¿Recibe capacitación constante por parte de la organización?.	15. ¿Considera usted que las capacitaciones constantes le ayudana desarrollar y desempeñar mejor sus funciones?.	16. ¿Reciben retroalimentación adecuada por parte de la empresa?.	
1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	73
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	72
3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	72
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	71
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	75
6	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	76
7	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	70
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	68
9	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	71
10	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	73
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
12	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	73
13	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	70
14	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	72
15	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	46
	0.12381	0.4	0.4	0.552381	0.742857	0.380952	0.4	0.4	0.780952	0.6	0.552381	0.495238	0.685714	0.409524	0.409524	0.4	49

suma de var/item 7.73333333  
 k 16  
 alfa 0.898322

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach  
 K - Número de ítems  
 Vi - Varianza de cada ítem  
 Vt - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 16 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Totalmente en Desacuerdo" hasta la categoría "Totalmente en Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

### LEYENDA DE CODIGOS

5=TOTALMENTE DE ACUERDO  
 4=DE ACUERDO  
 3=NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO  
 2=EN DESACUERDO  
 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO

**ANEXO N° 10**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

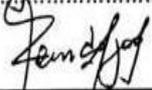
**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario Servqual.

**OBJETIVO:** Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** Pulido Joo Luis Alexander  
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** Magister  
  
\_\_\_\_\_  
71038942

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Servqual.

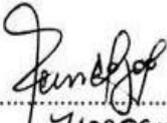
OBJETIVO: Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pulido Joo Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

  
71039942

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Servqual.

OBJETIVO: Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mantilla Fayán Samuel Jesús  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios

  
.....  
44875781  
.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Servqual.

OBJETIVO: Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Mentilla Fayán Samuel Jesús  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios

  
.....  
44875781  
.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Servqual.

OBJETIVO: Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

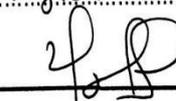
DIRIGIDO A: Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ..Aguilar Sánchez Lina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : ..Magister



.....32568014.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Servqual.

OBJETIVO: Determinar la relación de la administración de los recursos humanos y la cultura organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la financiera Compartamos, Chimbote 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sánchez Smei

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

  
.....  
32263014.....  
.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**ANEXO 11: FOTOGRAFÍAS APLICANDO LOS CUESTIONARIOS DE AMBAS VARIABLES, EN LA AGENCIA MIBANCO, CHIMBOTE - 2019**



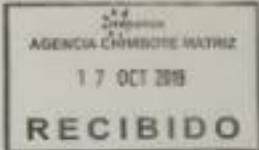
## ANEXO 12: SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DEL CUESTIONARIO.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Nuevo Chimbote, 16 de Octubre del 2019

**CARTA N°573 - 2019 - ADM - FCE - UCV - CHIMBOTE**

**SRA. ROSARIO DEL PILAR MONTALVO MORI**  
**JEFE DE BANCA DE SERVICIO**  
**MI BANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA SA**  
**Presente.**



Es grato dirigirme a usted para saludarle y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura Desarrollo del Proyecto de Investigación de la Escuela de ADMINISTRACIÓN, X ciclo, se contempla la realización de un trabajo de campo.

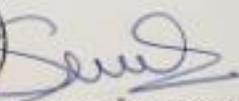
En tal sentido, considerando la relevancia empresarial de la organización, solicito su colaboración para que se sirva darnos las facilidades del caso para que nuestros alumnos puedan recabar la información necesaria para su investigación titulada: "La administración de recursos humanos y su relación con la cultura organizacional en la Agencia Mi Banco, Chimbote 2019".

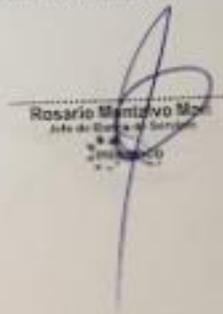
Los alumnos que participaran en dicho trabajo académico son las siguientes:

- Romario Francisco Maceda Cevallos DNI. 73803211
- Rudy Ramos Gaspar DNI. 76792852

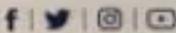
Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
  
**DRA. JAELA PEÑA ROMERO**  
**DIRECTORA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION**

  
**Rosario Montalvo Mori**  
**Jefe de Banca de Servicio**  
**MI BANCO**

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## ANEXO 13: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019”, del estudiante Romario Francisco, Maceda Cevallos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019", del estudiante Rudy Ramos Gaspar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## ANEXO 14: CAPTURA DE PANTALLA DE TURNITIN.

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&co=1230730114&lang=es&u=1088032488&s=1

feedback studio | La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:  
Maceda Cevallos, Romario Francisco (ORCID: 0000-0001-8350-1721)  
Ramos Gaspar, Rudy (ORCID: 0000-0002-6467-5328)

ASESOR:  
Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

**Resumen de coincidencias**

**26 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	17 %
2	rii.cujae.edu.cu Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
7	repository.esfit.edu.co Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Atlantic Int... Trabajo del estudiante	<1 %

Text-only Report | High Resolution | Activado

7:24 p. m. 9/12/2019

## ANEXO 15: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Maceda Cevallos, Romario Francisco.  
D.N.I. : 73803211.  
Domicilio : Av. Grau n° 428 – Máncora.  
Teléfono : Fijo : No tiene. Móvil : 924254612.  
E-mail : macedacevallosromario@gmail.com.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales.

Escuela : Administración.

Carrera : Administración.

Título : Licenciado en Administración.

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramos Gaspar, Rudy.

Maceda Cevallos, Romario Francisco.

Título de la tesis:

La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha: 04 de Diciembre del 2019.



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Ramos Gaspar, Rudy.

D.N.I. : 76792852.

Domicilio : Urb. Laderas del Norte Mz. T Lt. 06

Teléfono : Fijo : No tiene. Móvil : 958107358.

E-mail : rudyrmosgaspar@gmail.com.

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales.

Escuela : Administración.

Carrera : Administración.

Título : Licenciado en Administración.

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramos Gaspar, Rudy.

Maceda Cevallos, Romario Francisco.

Título de la tesis:

La Administración de Recursos Humanos y su relación con la Cultura Organizacional en la Agencia MiBanco, Chimbote – 2019.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha : 4 de Diciembre del 2019.

## ANEXO 16: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
ROMARIO FRANCISCO MACEDA CEVALLOS.

---

INFORME TÍTULADO:

“LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA  
CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CHIMBOTE - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Trece (13)

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
RUDY RAMOS GASPAR.

---

INFORME TÍTULADO:

“LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA  
CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA AGENCIA MIBANCO, CHIMBOTE - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Trece (13)

DR. MANUEL ANTONIO-ESPIÑOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---