



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE  
DESEMPEÑO EN LA EMPRESA OVERALL BUSINESS S.A., sede  
Lima - 2015**

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

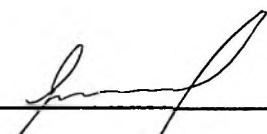
**AUTOR:  
FLORES PINEDO, INDIRA CAROLINA**

**ASESOR:  
MG. AMES COCA, MARTHA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ  
2015**

**Miembros del Jurado**




---

Mg. Juvenal Lozano Lozano  
PRESIDENTE



---

Mg. Martha Ames Coca  
SECRETARIO



---

Eco. César Cifuentes La Rosa  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar siempre presente en mi vida y a mis queridos padres que siempre están a mi lado motivando que cada día sea mejor persona y buen profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A todos nuestros maestros  
que han contribuido significativamente en  
nuestra educación y asesores por su orientación  
para llevar a cabo la presentación de la presente  
tesis.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A todos nuestros maestros  
que han contribuido significativamente en  
nuestra educación y asesores por su orientación  
para llevar a cabo la presentación de la presente  
tesis.**

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Indira Carolina Flores Pinedo con DNI N° 42880330, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

San Juan de Lurigancho, 29 de setiembre del 2015



**Indira Carolina Flores Pinedo**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA OVERALL BUSINESS S.A. – SEDE LIMA 2015.”**, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Indira Carolina Flores Pinedo

## INDICE

### CARATULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

### RESUMEN

### ABSTRACT

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
Antecedentes y fundamentos científica, técnica o humanista (marco teórico)	16
Justificación	24
Realidad Problemática	43
Objetivos	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
2.1 Hipótesis	48
2.2 Variables	48
2.3 Definición conceptual de las variables	49
2.4 Definición operacional de las variables	49
2.5 Metodología	52
2.6 Tipo de estudio	52
2.7 Diseño de Investigación	53
2.8 Población, muestra muestreo	53
2.9 Técnica e instrumento de recolección	54
2.10 Métodos de análisis de datos	56
2.11 Consideraciones éticas	56



<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>57</b>
	<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
	<b>Tabla 1, figura 1</b>	
	<b>Los Colaboradores asumen con compromiso las tareas encomendadas, pues el cumplimiento de sus funciones les permite sentirse identificados con la organización.</b>	
		<b>57</b>
	<b>Tabla 2, figura 2.</b>	
	<b>Cuando la organización requiere que los colaboradores se queden más horas de la jornada laboral, los colaboradores se quedan a laborar sin ninguna objeción.</b>	
		<b>58</b>
	<b>Tabla 3, figura 3.</b>	
	<b>La organización donde trabaja es un ambiente laboral cordial y fraterno.</b>	<b>59</b>
	<b>Tabla 4, figura 4.</b>	
	<b>Los colaboradores se sienten a gusto realizando sus funciones en el puesto que tienen a cargo.</b>	<b>60</b>
	<b>Tabla 5, figura 5.</b>	
	<b>Los colaboradores participan en actividades de confraternidad que la Gerencia promueve.</b>	<b>61</b>
	<b>Tabla 6, figura 6</b>	
	<b>Los colaboradores participan activamente en el cumplimiento de sus funciones sin resistencia.</b>	<b>62</b>
	<b>Tabla 7, figura 7</b>	
	<b>La empresa fija metas que vulnera la jornada laboral y los colaboradores tienen que comprometerse más horas de trabajo.</b>	<b>63</b>
	<b>Tabla 8, figura 8.</b>	
	<b>Las metas fijadas a los colaboradores son muy altas, lo que genera que la Gerencia se comprometa a brindar incentivos económicos en sus logros.</b>	<b>64</b>

<b>Tabla 9, figura 9.</b>	
<b>Mantenerse en la empresa es el objetivo de los colaboradores pues son leales con la organización.</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 10, figura 10.</b>	
<b>La Gerencia no motiva la lealtad en los colaboradores pues no se preocupa por el desarrollo profesional y personal de aquellos.</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 11, figura 11.</b>	
<b>El cumplimiento de las normas genera que los colaboradores sean poco honestos en sus procedimientos, pues en el logro de sus funciones saltan procesos.</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 12, figura 12.</b>	
<b>Los colaboradores de la empresa practican valores de respeto y tolerancia primordialmente como normas de convivencia.</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 13, figura 13</b>	
<b>La organización valora el balance entre el trabajo, la vida privada y las relaciones, por lo que ofrece horarios flexibles para sus colaboradores como salidas por maternidad y paternidad.</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 14, figura 14.</b>	
<b>Los colaboradores reciben algún tipo de reconocimiento por su trabajo.</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 15, figura 15.</b>	
<b>La organización cuenta con programas de reconocimiento para los colaboradores.</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 16, figura 16.</b>	
<b>Los colaboradores obtienen incentivos económicos por el esfuerzo realizado en su trabajo.</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 17, figura 17.</b>	
<b>La Gerencia promueve capacitaciones recomendadas por los colaboradores para mejorar el desempeño laboral.</b>	<b>73</b>

<b>Tabla 18, figura 18.</b>	
<b>Culminadas las capacitaciones los colaboradores son monitoreados para comprobar la práctica de lo aprendido.</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 19, figura 19.</b>	
<b>Los colaboradores cuentan un ambiente de trabajo limpio, moderno y seguro.</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 20, figura 20</b>	
<b>La organización brinda a sus colaboradores herramientas y equipos adecuados para la realización de su trabajo.</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 21, figura 21.</b>	
<b>La evaluación de desempeño es diseñado considerando características que posee cada colaborador en relación al puesto que ocupa.</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 22, figura 23</b>	
<b>La organización cuenta con un tipo de evaluación de desempeño para sus colaboradores y se difunden los criterios a evaluar.</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 23, figura 23.</b>	
<b>La Gerencia considera escalas verticales que permite medir el comportamiento de sus colaboradores.</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 24, figura 24.</b>	
<b>Cuando un colaborador evidencia intolerancia se refleja en la evaluación de su desempeño.</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 25, figura 25.</b>	
<b>Mediante acuerdo entre el colaborador y su jefe se fijan metas para la obtención de buenos resultados.</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 26, figura 26</b>	
<b>La Gerencia no considera el cumplimiento de objetivos como parte de la evaluación de desempeño de los colaboradores.</b>	<b>82</b>

**Tabla 27, figura 27.**

**La postergación de resultados impacta en el reporte sobre la evaluación del desempeño. 83**

**Tabla 28, figura 28.**

**Las responsabilidades y criterios del puesto que ocupa cada colaborador se encuentran aceptados por el jefe y subordinado. 84**

**Tabla 29, figura 29.**

**No se respeta las funciones de los colaboradores en el puesto asignado, ya que realizan otras funciones que no están dentro de su responsabilidad. 85**

**Tabla 30, figura 30.**

**Si un colaborador recibe tareas adicionales al cargo estas no se consideran en su evaluación de desempeño. 86**

**Tabla 31, figura 31.**

**La evaluación de desempeño tiene escala definidas para cada puesto 87**

**Tabla 32, figura 32.**

**El Comité evaluador del desempeño laboral tiene experiencia y actitud para asumir las funciones. 88**

**Tabla 33, figura 33.**

**Para evaluar el desempeño laboral se difunden las fechas en que se ejecutará. 89**

**Tabla 34, figura 34.**

**La Gerencia realiza entrevista de retroalimentación sobre la evaluación de desempeño a cada colaborador. 90**

**Tabla 35, figura 35.**

**La información de los resultados de la evaluación de desempeño que brindan los jefes a sus colaboradores hace que mejore la comunicación entre ellos. 91**

	<b>Tabla 36, figura 36.</b>	
	<b>Los objetivos que deben alcanzar cada colaborador se encuentran bien definidos.</b>	<b>92</b>
	<b>Tabla 37, figura 37.</b>	
	<b>Los objetivos que cada colaborador debe cumplir son alcanzables que permite un buen análisis del rendimiento.</b>	<b>93</b>
	<b>Tabla 38, figura 38</b>	
	<b>Los tiempos otorgados para el logro de objetivos son razonables que permite tener un rendimiento exitoso a los colaboradores.</b>	<b>94</b>
	<b>Tabla 39, figura 39.</b>	
	<b>La Gerencia tiene bien definidos las competencias para cada puesto de trabajo.</b>	<b>95</b>
	<b>Tabla 40, figura 40.</b>	
	<b>Todos los colaboradores tienen conocimiento de las competencias que deben cumplir en su puesto de trabajo, lo que les permite analizar y controlar su propio comportamiento con lo requerido.</b>	<b>96</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>97</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>104</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>105</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>106</b>

## **ANEXOS**

**Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación**

**Matriz de Consistencia**

## RESUMEN

El presente estudio de investigación **EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA OVERALL BUSINESS S.A. – SEDE LIMA 2015**, tuvo como objetivo general identificar la relación entre el compromiso organizacional y evaluación de desempeño en la empresa Overall Business S.A. sede Lima 2015. Por tal motivo en el Compromiso Organizacional se planteó los elementos: Compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso para continuar; sustentado por el autor Stephen Robbins y Timothy Judge en su libro Comportamiento Organizacional. La evaluación de desempeño tiene como elementos: Métodos de evaluación de desempeño, pasos de una evaluación de desempeño y un esquema completo de evaluación de desempeño; sustentado por la autora Martha Alles en su libro Desempeño por Competencias, evaluación 360° .

La metodología de investigación correspondió a un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y el diseño de la investigación es no experimental-transversal. La técnica para la aplicación de la presente investigación es una encuesta que pasó por un proceso de análisis de datos por el sistema estadístico SPSS 22, el instrumento utilizado será el cuestionario tipo Likert, cuya población está constituida por 180 colaboradores y se tomó como muestra a 123 colaboradores, muestra obtenida mediante la fórmula de CHAO. Para dar validez y confiabilidad del instrumento, se utilizó el Alfa de Cronbach y el juicio de expertos. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba chi cuadrado, cuyos resultados permitieron comprobar que el compromiso organizacional se relaciona directamente con la evaluación de desempeño como hipótesis general y como hipótesis específico el compromiso afectivo, normativo y para continuar se relaciona directamente con la evaluación de desempeño. Asimismo permitió discutir, concluir y recomendar.

**Palabras Clave:** compromiso organizacional, evaluación de desempeño.

## **ABSTRACT**

This research study organizational commitment and performance evaluation OVERALL BUSINESS IN THE COMPANY SA - Lima Office 2015, had as its overall objective to identify the relationship between organizational commitment and performance evaluation in the company Overall Business SA Lima headquarters in 2015. Therefore organizational commitment was raised elements: affective commitment, normative commitment and commitment to continue; supported by the author Timothy Judge Stephen Robbins in his book Organizational Behavior. The performance evaluation has the elements: performance evaluation methods, steps of a performance appraisal scheme and a complete performance evaluation; supported by the author in his book Martha Alles Performance Competency evaluation 360.

The research methodology corresponded to a quantitative study of descriptive and correlational research design is non-experimental cross. The technique for the application of this research is a survey that went through a process of data analysis by the statistical system SPSS 22, the instrument used is Likert questionnaire, whose population is made up of 180 employees and a sample was taken to 123 collaborators sample obtained by the formula of CHAO. To give validity and reliability of the instrument, Cronbach's alpha and expert judgment was used. The chi square test was used to test hypotheses, whose results led to see that organizational commitment is directly related to the performance evaluation as a general assumptions and hypotheses as specific affective, normative and continuing commitment is directly related to the evaluation of performance. Likewise to discuss, conclude and recommend.

**Keywords:** organizational commitment, performance evaluation.

## **ABSTRACT**

This research study organizational commitment and performance evaluation OVERALL BUSINESS IN THE COMPANY SA - Lima Office 2015, had as its overall objective to identify the relationship between organizational commitment and performance evaluation in the company Overall Business SA Lima headquarters in 2015. Therefore organizational commitment was raised elements: affective commitment, normative commitment and commitment to continue; supported by the author Timothy Judge Stephen Robbins in his book Organizational Behavior. The performance evaluation has the elements: performance evaluation methods, steps of a performance appraisal scheme and a complete performance evaluation; supported by the author in his book Martha Alles Performance Competency evaluation 360.

The research methodology corresponded to a quantitative study of descriptive and correlational research design is non-experimental cross. The technique for the application of this research is a survey that went through a process of data analysis by the statistical system SPSS 22, the instrument used is Likert questionnaire, whose population is made up of 180 employees and a sample was taken to 123 collaborators sample obtained by the formula of CHAO. To give validity and reliability of the instrument, Cronbach's alpha and expert judgment was used. The chi square test was used to test hypotheses, whose results led to see that organizational commitment is directly related to the performance evaluation as a general assumptions and hypotheses as specific affective, normative and continuing commitment is directly related to the evaluation of performance. Likewise to discuss, conclude and recommend.

Keywords: organizational commitment, performance evaluation.