



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Plan de Compromiso Organizacional para Mejorar el Desempeño
Laboral de los Colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza
Chiclayo 2019**

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

AUTORES:

Br. Ballena Imán, Lina Evelyn ORCID (0000-0002-8935-7297)

Br. Millones Carlos, Ingrid Juliana ORCID (0000-0002-3357-3169)

Br. Liza Rojas, Carlos Martín ORCID (0000-0001-9026-4840)

ASESORA:

Dra. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ (0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres Carlos Liza y Guilliana Rojas, por haberme formado con principios, valores, y por convertirme en una buena persona.

A mi segunda madre Catalina Morales Farro, por su confianza, aliento, por enseñarme que toda meta se puede lograr a través de esfuerzo, dedicación y hacerme creer que soy el mejor.

Martin Liza.

A Dios a nuestros padres Humberto y Agustina; Oswaldo y Shirley, a mi hijo Cristhian y a toda nuestra familia que son nuestra fortaleza y motivo de salir adelante.

“Y esta es la vida eterna: que te conozcan a ti, el único Dios verdadero, y a Jesucristo, a quien has enviado”.

“Porque Jehová es bueno; para siempre es su misericordia, y su verdad por todas las generaciones”.

Lina Ballena e Ingrid Millones.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor la Doctora Mileydi Flores Fernández, por la asesoría brindada en la ejecución de esta investigación.

Al área de Recursos Humanos de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo, por autorizarnos realizar esta investigación y ofrecernos las comodidades del caso que se requirió para su desarrollo.

Los autores

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 05:30 pm horas del día 05 de Julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1180, de fecha 01 de Julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PLAN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. OPEN PLAZA CHICLAYO 2019", presentado por los Bachilleres: BALLENA IMAN LINA EVELYN, MILLONES CARLOS INGRID Y LIZA ROJAS CARLOS MARTIN, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Dra. Teonila Colunche Campos

SECRETARIO (A) : Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera

VOCAL : Dra. Mileydi flores Fernández

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobar por Unanimidad

Siendo las 6:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 05 de Julio del 2019



Dra. Teonila Colunche Campos
Presidente

Mgtr. Erick A. Gamarra Vera
Secretario (a)

Dra. Mileydi flores Fernández
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTIDAD

Yo, Lina Evelyn Ballena Imán, Ingrid Juliana Millones Carlos, Carlos Martin Liza Rojas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis de autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes.
3. La tesis no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido plagiada en su totalidad ni parcialmente.
4. Los datos en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por tanto los resultados que presentamos en la tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido duplicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias, sanciones de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.


Lina Evelyn Ballena Imán
DNI: 41360738


Ingrid Juliana Millones Carlos
DNI: 45412212


Carlos Martin Liza Rojas
DNI: 45982282

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
EDICATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODO.....	21
2.1 Tipo y Diseño de investigación	21
2.2 Operacionalización de variables.	22
2.3 Población, muestra y muestreo.	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
Instrumento	27
2.5 Procedimiento.....	27
2.6 Métodos de análisis de datos	31
2.7 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS	40
ANEXOS	44
ANEXO 01: ENCUESTA PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A OPEN PLAZA – CHICLAYO.	45
ANEXO 02: RESULTADOS DE LA PRE ENCUESTA.....	54
ANEXO 03: RESULTADOS DE LA POST ENCUESTA	55
Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A Open Plaza Chiclayo 2019	55
Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A Open Plaza Chiclayo 2019	55
ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	56
ANEXO 05: AUTORIZACIONES	58
ANEXO 06: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	61
ANEXO 07: FOTOGRAFIAS	66
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	69

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	70
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	73

RESUMEN

La presente tesis es una investigación realizada en la empresa Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza de la ciudad de Chiclayo, donde se buscó mejorar el nivel de compromiso organizacional y el nivel de desempeño laboral de dicha organización.

Para ello, la población es de 300 colaboradores de los cuales tomamos una muestra de 200, aplicando encuestas utilizando el método Likert, el cual es un formato que facilitó a los colaboradores evaluar en grados variables, para este caso del 1 al 5 donde cada valor describe a cada indicador sobre el desempeño de los colaboradores de la organización.

Estos resultados permitieron conocer el nivel de compromiso organizacional no es el adecuado y el nivel de desempeño laboral no es el esperado, después de aplicar el plan organizacional obtuvimos nuevos resultados favorables, donde los porcentajes de cada nivel aumentaron, con estos nuevos resultados se concluye que depende del compromiso organizacional, los colaboradores mejoraran su nivel de desempeño y es recomendable seguir con la aplicación del plan propuesto para continuar mejorando esta situación y generar cambios positivos para la organización.

Palabras Claves: Plan Organizacional, Compromiso, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This thesis is an investigation carried out in the company Hypermarket Tottus S.A. Open Plaza of the City of Chiclayo, where it was sought to improve the level of organizational commitment and the level of work performance of said organization.

For this, the population is 300 collaborators of which we took a sample of 200, applying surveys using the Likert method, which is a format that facilitated the collaborators to evaluate in varying degrees, for this case from 1 to 5 where each value describes each indicator on the performance of the organization's employees.

These results allowed us to know that the level of organizational commitment is not adequate in its entirety, just as the work performance is not as expected, after applying the organizational plan we obtained new favorable results, where the percentages of each level increased, after obtaining these new results concluded that it depends on organizational commitment, employees will improve their level of performance and it is advisable to continue with the application of the proposed plan to continue improving this situation and generate positive changes for the organization .

Keywords: organizational plan, commitment, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

La cadena de supermercados Webmans Food Markets ocupó el segundo puesto como una de las mejores empresas donde trabajar, cuenta con más de 46000 empleados y 120 locales. Sus trabajadores consideraron 05 beneficios por los cuales ellos se sienten satisfechos, orgullosos y felices de trabajar en un supermercado masivo: Ambientes excelentes lo considera un 98% de los trabajadores, cuentan con grandes líderes un 96%, se sienten orgullosos de trabajar en el supermercado un 97%, consideran que existe una comunicación adecuada en la empresa un 97%, cuentan con grandes retos y desafíos un 97%, reciben beneficios y recompensas un 96% de los colaboradores lo considera, publico la encuestadora Great Place to Work (Estados Unidos 2016)

Una cualidad fundamental para los colaboradores es el clima organizacional. Por ello, la consultora Aptitus elaboró y ejecutó una encuesta donde se halló el 86% de peruanos están decididos a renunciar a su actual organización si hubiera un mal ambiente de trabajo. El 81% de los colaboradores manifiesta que el ambiente es muy fundamental para el desempeño de sus labores y el 19% que esta cualidad no influye en sus cargos. También, es preciso indicar que el tema más fundamental para aceptar un trabajo lo sigue encabezando el sueldo (27%), buen clima laboral (23%), tener todos los beneficios de un colaborador (22%), contar con línea de carrera (19%) y horarios accesibles (9%). Para terminar, es necesario indicar que la encuesta se ejecutó a los trabajadores de los rubros de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, retail, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicación. Además, el 56% de los encuestados cuentan con una carrera profesional universitaria y el 44% técnica, público el diario Gestión (2018)

En Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo, se observa que los colaboradores no muestran iniciativa, no son proactivos, no son creativos en su área de trabajo, la mayoría no asume responsabilidades en sus funciones encomendadas, hecho que se manifiesta en su bajo rendimiento, esto se debe a falta de compromiso por parte de ellos, lo cual influye en no cumplir los objetivos organizacionales, los clientes no reciben una buena atención, tienen una labor rutinaria causándoles estrés, falta de identidad, porque no tienen compromiso con la organización.

Además, la ausencia de motivación en los colaboradores, consideran que no son informados sobre lo que sucede en la organización y sus ideas y opiniones no se toman en cuenta. Por lo que nos hemos propuesto implementar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019, y así proponer estrategias para que los colaboradores cambien sus ideas sobre su compromiso con la organización y así poder cumplir con los objetivos propuestos en el plan estratégico.

En el ámbito internacional Paredes (2015) en su investigación; “La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECCIONES”, Ecuador. Objetivo general determinar si el compromiso organizacional contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Vaud Confecciones. Se utilizó la investigación correlacionar, utilizando como técnicas la psicométricas, observación participativa y las entrevistas, teniendo como muestra los colaboradores de la empresa VAUD CONFECCIONES. La hipótesis que se planteó es: el compromiso organizacional contribuye en el desempeño de los colaboradores de la organización VAUD CONFECCIONES. De acuerdo a las conclusiones de la variante compromiso organizacional su porcentaje mayor está en la mitad de la medida, esto quiere decir que es favorable pero no es lo apropiado, ya que esto puede cambiar de bueno a muy bueno o de bueno a regular, se tiene que esforzar en ello para aumentar de nivel, los 5 elementos de medición de la variante compromiso organizacional se encuentran en la mitad de medida con porcentajes del 50% hasta 90% de todos los colaboradores, pero el más importante es el elemento comunicación con un 90%, toma de decisiones con 75% y actitud al cambio con 70%, quiere decir que estos elementos están perjudicando el desempeño laboral, compromiso organizacional que es refleja en los colaboradores evaluados, en la escala del Test de Wens, nos dice que hay diferentes aspectos que necesitan ser perfeccionados internamente en gestión humana.

Este estudio se enlaza con nuestro presente, porque da conocer que el compromiso organizacional interviene en comprometer a los colaboradores para para que puedan desempeñarse en forma óptima en su lugar de trabajo. Así mismo, Figueroa (2015) "Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental.", Guatemala. Tiene como objetivo general implantar vínculo entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una

organización pública. Se empleó la investigación de un diseño correlacionar. La muestra fue aplicada a 47 colaboradores de ambos sexos, masculino (25) y femenino (22). La hipótesis: existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la institución organizacional y el desarrollo laboral de los colaboradores de una fundación gubernamental. Se concluye; la ciencia organizacional no se enlaza con en el desempeño profesional de los asociados en dicha entidad, se toma la hipótesis nula (H_0) y se confirma que no existe diferencia significativa del 0.05 entre la ciencia organizacional y el desempeño oficial de los colaboradores de la fundación; se determinó que cuando los colaboradores tienen más años de gestionar en la agrupación oficial, existe mejor dimensión de cultura adentro de la misma, asimismo se comprobó que el sexo no influye en la civilización tampoco en el desempeño oficial de los colaboradores, Gallardo y Sandoval (2014) "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada", Chile. Planteó como objetivo general estudiar cómo se relaciona el acuerdo con la complacencia profesional en los colaboradores de la empresa pública y privada. El esquema de esta averiguación, es no experimental de elemento transversal correlacionar; no experimental. Los elementos de división usados en la actual verificación pertenecen a una encuesta constituida por 73 ítems distribuido en tres partes; información general (8 ítems), formulario de satisfacción laboral (44 ítems) y formulario de compromiso organizacional (21 ítems). La hipótesis "A mayor rango de satisfacción laboral en las Empresas Públicas y Privadas, superior será el compromiso organizacional en los colaboradores". Se puede concluir que; en vinculación a la satisfacción laboral, las personas sienten el nivel de satisfacción de acuerdo al valor de ofrecimiento de sus urgencias por parte de sus empleadores. En cuanto al compromiso organizacional se puede manifestar que posee relación con la apreciación de las personas. Se recomienda determinar un adecuado procedimiento de remuneraciones y viáticos, que aumente la efectividad y el rendimiento de los colaboradores. También se sugiere que cada compañía refuerce el tipo de compromiso que considere el más importante para ellos de acuerdo a los múltiples factores que consideren relevantes.

El investigador relaciona esta investigación puesto que nos da a saber que la persona siente el nivel de satisfacción de acuerdo al grado de cumplimiento de sus carencias por parte de sus empleadores, en otras palabras, a máxima felicidad laboral, máximo será el compromiso de los colaboradores, Ramírez (2014) "Diagnóstico del Clima Organizacional y el desarrollo del Desempeño Laboral del registro civil, identificación y cedulaación del cantón Santa Elena,

provincia de Santa Elena”, Ecuador. Tuvo como objetivo general valorar la afectación del clima laboral en el acenso de las destrezas por recursos personales, por medio de la práctica de reglas de compilación de datos importantes para la evolución del ambiente institucional y progreso del desempeño del personal público de la jefatura provincial del empadronamiento civil identidad y cedulaación de Santa Elena. El modelo de exploración fue el ambiente documental y descriptivo. Las reglas de averiguación que se utilizaron son la observación, encuesta y entrevista. El instrumento de la averiguación fue el cuestionario de preguntas orientadas al talento humano de la jefatura provincial de empadronamiento civil, identidad y cedulaación de santa Elena. Hipótesis general que se planteó, la afectación del ambiente gremial conducirá a favorecer el avance de las desenvolturas personales del talento humano de la dirección provincial del registro civil, identificación y cedulaación de Santa Elena. Finalizaron que el proyecto de progreso de compromiso organizacional y desarrollo de desempeño profesional detalla una habitable impasibilidad corporativa, una organización eficaz, define causas, normas y actividades que estimulen las labores en grupo de la administración.

Este trabajo se relaciona con el del investigador porque busca el progreso del compromiso organizacional y en el desarrollo del desempeño laboral. En el ámbito nacional De la Cruz (2018) “Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate”, Lima. Tras el estudio realizado el objetivo general fue transformar una porción para favorecer el compromiso organizacional, conforme la teoría de Meyer y Allen en el hospital de Huaycán distrito de Ate. Se utilizó la metodología de tipo descriptivo y la metodología de corte transversal. La población y muestra, cuenta con 150 colaboradores administrativos y 200 en el área operativa. Esta investigación tiene las subsiguientes finalidades; dado que compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán actualmente está en un nivel de percepción regular, considerando que el nivel afectivo está en un 66% bueno; asimismo, el de continuidad está en 33 % regular y el normativo está en un 40% bueno. Se recomienda a los administradores del Hospital de Huaycán ejecutar la propuesta para mejorar el compromiso organización, realizar un seguimiento del personal para ver el mejoramiento del compromiso después del tem building y hacer réplicas, supervisar a los asistentes al curso de maestrías y/o doctorado, realizar re categorizaciones, según el grado de estudio alcanzado para tener una base de datos de los profesionales capacitados que tenemos dentro de la institución.

El investigador enlaza este trabajo con la investigación porque plantea mejorar la productividad y compromiso de los trabajadores para obtener un trabajo con mayor calidad, Abanto (2017) “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”. Objetivo general; definir si existe vinculo significativo entre compromiso organizacional y satisfacción profesional en los colaboradores de una institución de salud pública de Sullana. El presente estudio es sustantiva y un diseño descriptivo correlacionar. La población 247 colaboradores. Hipótesis general; Existe relación significativa entre un convenio organizacional y satisfacción oficial en colaboradores de una fundación de salud pública de Sullana. Determinaron las subsiguientes preposiciones; nivel bajo de compromiso organizacional y en sus extensiones, con porcentajes entre 37.7% y 47%, un nivel bajo de satisfacción laboral, entre sus dimensiones, con porcentajes que permanecen entre 38.4%, 46.4%, existe una vinculación bastante significativa, positiva en el rango medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una corporación de salud pública de Sullana. Se recomienda, brindar reuniones de terapia unipersonal y colectiva basados en un punto de vista humanista con aquellos colaboradores que presentan un grado bajo de compromiso organizacional, se relaciona este compromiso con la averiguación porque analiza el grado de convenio organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores, Mendoza y Gutiérrez (2017) “Relación del compromiso en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, Madre de Dios. Objetivo general; determinar el vínculo de compromiso en el desempeño laboral del personal del hospital Santa rosa de puerto Maldonado. La presente es una investigación científica utilizando el método científico, Para lo cual se utiliza los siguientes tipos; el descriptivo correlacionar, y se utiliza el corte transversal para la extracción de datos. Las técnicas que se utilizaron para la recolección de la información son: la observación, la encuesta y análisis de documentos. La herramienta que se empleó para la recolección de datos son dos cuestionarios estructurados (Compromiso y Desempeño laboral), La averiguación se desarrolló con una muestra de 286 trabajadores. Hipótesis general; existe vinculación entre compromiso, desempeño laboral de los colaboradores del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Conclusiones; se logró verificar que, la dimensión “vigor” del compromiso tiene una relación positiva el desempeño laboral de los colaboradores del hospital santa rosa de puerto Maldonado que representa el 91.3%, asimismo la dimensión “dedicación” del engagement se vincula con el desempeño

laboral en un 90%. Es decir, que los colaboradores se identifican e implica con su labor y la organización, y participa en las decisiones de la institución. En conclusión, existe una relación positiva con la variable absorción y desempeño laboral, menor al de las dos primeras dimensiones. Lo que nos lleva a entender que el desempeño laboral solo depende del 88.5% del engagement, lo que debería entenderse que los colaboradores están parcialmente concentrados en el trabajo.

Este trabajo se relaciona con la investigación porque nos da a conocer que el desempeño laboral depende del engagement (compromiso) de los colaboradores de una organización. Así mismo en el nivel local Cervera (2018) "compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante "el tiburón" en la ciudad de Lambayeque". Tiene como objetivo establecer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores. El presente estudio es cuantitativo, también es de índole aplicada y descriptivo. El objetivo de estudio en esta investigación consiste en la mayoría de los trabajadores que laboran en el restaurante "El Tiburón" en la ciudad de Lambayeque; en total son 11 trabajadores. Se concluye lo subsiguiente; el cargo de compromiso afectivo resulto 31.00, encontrándose internamente de la categoría medio (>25 inclusive 32); revelando que los trabajadores sienten ligamentos emocionales, no obstante no lo conveniente como para considerarse orgullosos de continuar en la compañía e identificarlos con los objetivos, el compromiso de continuidad alcanza un nivel de 29.64, lo que significa que está en la categoría medio (>25 a un 30); teniendo una equilibrada necesidad de proseguir en la compañía por más periodo y empeño que hayan efectuado en ella, este trabajo se relaciona con la investigación porque se examina el nivel de compromiso de los colaboradores de la organización, Alexander (2017) "Diagnostico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo 1, sostuvo en que el modelo de Meyer y Allen periodo 2017". Objetivo principal, valorar el diagnóstico del compromiso organizacional en los colaboradores de la tienda Sodimac Chiclayo 1, sosteniendo el modelo de Meyer y Allen. La investigación tuvo el punto de vista cuantitativo. Para medir la variable compromiso se empleó el cuestionario de Meyer y Allen. El análisis fue los 220 colaboradores que hoy se encuentran laborando la tienda Sodimac- Chiclayo 1 tiempo 2017. Esta investigación tiene las subsiguientes conclusiones; que los colaboradores de Sodimac – Chiclayo 1 , tiempo 2017 no se encuentran enormemente comprometidos con la organización, los resultados distinguen los niveles de compromiso por las dimensiones afectivas (58%), continuidad (55%) y dimensión normativa con un nivel alto (37%). Los

colaboradores muestra un alto nivel afectivo de compromiso, no obstante una porción mayor de los trabajadores laboran solo por mantener su trabajo sin la necesidad de querer cumplir con los objetivos de la empresa, lo cual se puede ver como una oportunidad de mejora de procedimientos de fidelización y valoración, con el fin de engrandecer el factor de compromiso, para mantenerse como una de las mejores empresas para trabajar en el Perú.

Este trabajo se relaciona con la investigación el cual se detalla el nivel de compromiso de los colaboradores de la organización, Gonzales y Capuñay (2015) “influencia de la cultura organizacional (co) en el desempeño laboral (dl) de los trabajadores del hospital docente Belén de Lambayeque, 2015”. El objetivo general de la investigación fue determinar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. La presente es una investigación no experimental, transversal, descriptiva y causal. En esta investigación tomaron en consideración dos poblaciones, se determinó la población (A) conformada por 16 colaboradores del Personal Directivo y Jefes de Oficina de las diferentes unidades y gerencias, para la valoración del desempeño de los colaboradores, y la población (B) conformada por 53 colaboradores del personal administrativo para el diagnóstico de la cultura organizacional. Las técnicas de investigación que se utilizó son el análisis documental y la encuesta. La hipótesis que se planteó fue; la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. Se concluye que; los trabajadores sienten que la organización no se preocupa por motivarlos, resulta difícil expresarse abiertamente y no se sienten involucrados en las decisiones tomadas u otras actividades que se realizan en la institución. Se recomienda cambiar lo que está perjudicando a la organización, este cambio se debe iniciar desde la alta dirección y jefes en base al análisis de la cultura organizacional realizada, para que puedan tomar las acciones necesarias y generar un cambio de cultura por una más funcional y alineada a las estrategias y visión de la organización, los trabajadores deben sentirse participes, motivados y comprometidos logrando mejorar los resultados y su desempeño.

La investigación se vincula con la nuestra porque da conocer que el compromiso organizacional contribuye en el desempeño para obtener un mejor resultado en los trabajadores.

La teoría sobre compromiso organizacional como de Luthans (2008) define el compromiso organizacional como una actitud que manifiesta la fidelidad de los trabajadores a su institución y es una sucesión continua mediante la cual los colaboradores organizacionales muestran su interés por la institución, el progreso y bienestar constante de ésta, así mismo de Hellriegel (1999) pasión e identificación en la implicación de un colaborador con la organización. Esto se determina por la convicción, aprobación de los objetivos y los valores, la voluntad a realizar una labor y el orgullo de pertenecer a la organización, Robbins (1998) identificación de un colaborador con los objetivos y deseos de permanecer a la institución. Un verdadero deber en la labor es identificarse con la función de cada uno, por lo tanto, un verdadero compromiso organizacional implica identificarse con la propia organización, Chiavenato (1992) define es el sentir y la interpretación del pasado y del presente de la organización, y la conducta de los objetivos por todos sus colaboradores. Aquí existe lugar para el compromiso y no para el desequilibrio del trabajador, Meyer y Allen (1991) conceptualizaron al compromiso organizacional como una situación psicológica que determina la relación de un ser humano y una organización, la cual explica efectos respecto al deseo en continuar en la organización o abandonarla, Steers (1977) opina es la energía referente de identificación y participación de una persona con una institución.

Algunas dimensiones identificadas según Meyer y Allen (1991) plantean una calificación del compromiso organizacional en tres elementos: afectivo, de continuidad y normativo; de esta forma la sustancia del compromiso es, el deseo, la necesidad y la responsabilidad de seguir en la organización.

Compromiso afectivo: vínculo de emociones que los colaboradores sienten con la organización, manifiestan conexión emocional al adquirir la satisfacción de necesidades psicológicas y expectativas.

Compromiso de continuación: indica la gratitud del colaborador, con relación a los costos financieros, físicos, psicológico y las bajas posibilidades de encontrar otro trabajo, si renunciaría a la organización.

Compromiso normativo: es la lealtad que siente un colaborador hacia la organización, un deber moral, de alguna forma como compensación, tal vez por obtener beneficios, por haberle dado una oportunidad o reconocimiento que fue apreciado por el colaborador.

La Importancia del Compromiso Organizacional según Robbins (2004) ayuda al análisis de la conducta del capital humano, de una forma general, ya que es una respuesta más completa y durable en la organización como un todo, que la satisfacción en el cargo; asimismo, el compromiso impulsa a la persona a acudir en forma constante a su lugar de trabajo reduciendo la probabilidad de que el colaborador se ausente por motivos sin importancia o solicite permisos para ocuparse en temas personales, por consiguiente, su disposición a laborar las horas que le pertenece le reportan a la organización rentabilidad a la realización de funciones planificadas (Meyer & Allen, 1997).

Para Luthans (2008) las directrices del Compromiso Organizacional confronta una posición contradictoria: por una parte, el tratamiento actual en el trabajo de equipo, la representación de autoridad y las organizaciones más importantes aprecian mucho el modelo automotivación que uno espera lograr de los colaboradores comprometidos; por otra parte, las fuerzas ambientales intervienen para sustituir los principios de los colaboradores. Así mismo Dessler (2012) propone las siguientes instrucciones para implementar un método de dirección que influya a decidir el problema actual e incrementa el compromiso organizacional de los colaboradores:

- a) Prometerse con valores que den preferencia al personal. Comunicarlos por un documento, contrate a los líderes apropiados y predique con hechos.
- b) Explicar e informar su misión. Explique la misión y las ideas, utilice hábitos de compromiso basadas en valores, predomine la orientación y la capacitación demostrando valores, promueva los hábitos.
- c) Acreditar la justicia organizacional. Tenga un adecuado procedimiento de quejas, posibilite métodos de comunicación en ambos sentidos.
- d) Establecer un enfoque de comunidad. Difunda una igualdad en valores, distribuya por igual, predomine colaboración, el intercambio de colaboradores y el trabajo en equipo.
- e) Favorecer el progreso de los colaboradores. Involúcrese con la actualización, favorezca el desarrollo laboral, proponga actividades de progreso, presente a los colaboradores seguridad sin respaldos.

Como variable dependiente hemos considerado el Desempeño Laboral, según Stoner (1994) nos dice “el desempeño laboral es la manera como las personas de la organización laboran

eficazmente, para lograr objetivos comunes, sometidas a las normas establecidas con anterioridad”. Así mismo, Milkovich y Boudreau (1994) explica que es “el desarrollo que calcula el desempeño de un colaborador, comprendiendo como la medida en que éste obedezca las obligaciones de su labor y Chiavenato (2002), manifiesta que el desempeño es “la efectividad de los trabajadores que laboran dentro de las organizaciones, la cual es indispensable para la organización, trabajando la persona con realización y satisfacción laboral”. En este sentido, el desempeño de los trabajadores es la composición de su conducta con sus resultados, por lo que se deberá cambiar principalmente lo que se realice a fin de lograr medir y observar la labor, Druker (2002) sobre el desempeño laboral, propone que se deben determinar nuevas descripciones de este tema, expresando renovadas mediciones, y será necesario declarar el desempeño en temas no financieros, Robbins (2004) sugiere la importancia de la determinación de metas, activándose de este modo la conducta y progreso del desempeño. El autor explica que el desempeño en general es superior cuando se determina metas difíciles, caso diferente sucede cuando las metas son fáciles.

Según Chiavenato (2000) la dimensión del desempeño laboral está establecido entre componentes actitudinales del ser humano como:

Disciplina: Es el orden de actitudes mediante las cuales se forma fomentar habilidades, o para continuar una establecida norma de comportamiento.

Actitud Cooperativa: Es el acto donde se coopera o puede cooperar.

Iniciativa: Es la voluntad de iniciar acciones, generar oportunidades y mejorar el rendimiento, basado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

Responsabilidad: Es un valor que se encuentra en la moral del ser humano, que le permite meditar, dirigir, asesorar y valorar los efectos de sus acciones, siempre en el parámetro de la moralidad.

Habilidades de seguridad: Son habilidades para prevenir la ocurrencia de circunstancia que pongan en peligro la integridad de los colaboradores.

Discreción: Reserva, prudencia o cautela para guardar un secreto o para no contar lo que se sabe y no hay necesidad de que conozcan los demás.

Presentación personal: es la actitud con la se presenta una persona. A partir de esa actitud los demás de los compañeros opinarán a esa persona, inclusive inconscientemente (se evalúa que aproximadamente en 300 milisegundos el cerebro toma la primera impresión al conocer una persona).

Interés: es un sentir que produce que uno preste atención a un hecho o a un proceso.

Creatividad: es una de la potencia del aspecto de la psicología positiva. Significa, es una manifestación de nuestra personalidad que puede contribuir a tener vidas más felices y agradables. El ser humano creativo es aquel capaz de realizar opinión o conducta que son originales y además aportaciones positivas a la vida de cada persona.

Capacidad de realización: se designa al grupo de requerimientos y capacidades que tiene una persona para realizar una definida tarea.

En ese sentido creímos conveniente formular el siguiente problema:

¿De qué manera el plan de compromiso organizacional mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019?

Considerando este estudio será de gran aporte para apoyar las teorías, a la vez será usada por otros investigadores que les ayudará a mejorar en toma de decisiones del compromiso y desempeño laboral en la organización ya que generamos la utilización de los instrumentos de recolección de datos válidos y confiables para medir el nivel de compromiso organizacional y desempeño de los colaboradores y se centra en que la propuesta para mejorar el compromiso organizacional beneficiará a los colaboradores de la empresa Tottus – Open Plaza; aparte de ello, optimizar su capacidad de afrontar situaciones adversas durante la atención a los clientes; así mismo, logrará que las áreas de recursos humanos realicen capacitaciones relacionados al compromiso organizacional. Potencialmente los colaboradores de la empresa Tottus- Open Plaza podrá tener al alcance un plan de mejora que se hará entrega a recursos humanos que a su vez permitirá ejecutar acciones de mejora y planteamiento de programas de intervención para mejorar los niveles de compromiso organizacional.

Nos hemos propuesto desarrollar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019, para ello buscamos.

- a) Conocer el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.
- b) Conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza S.A. Chiclayo 2019.
- c) Diseñar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

- d) Ejecutar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.
- e) Contrastar el resultado de la aplicación del plan de compromiso organizacional de la mejora el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

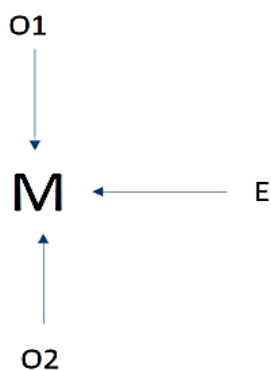
Ya que planteamos hipotéticamente que la implementación de un plan de compromiso organizacional mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019, caso hipotéticamente nulo H_0 : la implementación de un plan de compromiso organizacional no mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

II. METODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Hernández Sampieri (2014) refiere que los diseños cuasi experimentales emplean una variable independiente para examinar su finalidad sobre una o más variables dependientes, únicamente que distinga de los experimentos “puros” en la categoría de seguridad que pueda calificar sobre la equivalencia inicial de los grupos. En el diseño cuasi experimental, las personas no se seleccionan al azar a los grupos ni se empareja, porque dichos grupos ya están constituidos antes del experimento: son grupos íntegros (la causa por la que se manifiesta y el medio como se han incorporado es independientemente o parte del experimento) (p.151)

Por lo tanto, para esta investigación usaremos el tipo no probabilístico y el diseño cuasi experimental, el cual se representa de la siguiente forma:



Donde:
 M = Muestra
 O1 = Observación 1
 O2 = Observación 2

2.2 Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PREGUNTAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Situación psicológica que determina la relación de un ser humano y una organización. (Meyer y Allen 1991)	Es el nivel de identificación y pertenencia que un colaborador tiene con la institución.	Compromiso Afectivo	Sentido de pertenencia hacia la organización.	1	¿Usted siente que pertenece a Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
				Satisfacción de expectativas	2	¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, cumple sus expectativas satisfactoriamente?
				Orgullo por permanecer a la organización	3	¿Se encuentra orgulloso de permanecer a Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
			Compromiso de Continuidad	Deseo de permanencia a la organización	4	¿Siente deseo de permanecer a esta organización?
				Reconocimiento por labor realizada	5	¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, reconoce su labor realizada?
				oportunidad en expresar ideas innovadoras	6	¿La organización le genera la confianza como colaborador?
			Compromiso Normativo	Motivación interna para permanecer en la organización	7	¿Se siente usted motivado para permanecer en esta organización?
				Sentimiento de lealtad	8	¿Cree usted que la normatividad de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, desarrolla lealtad en los colaboradores?

				Sentimiento de fidelización	9	¿Usted es fiel a esta organización?
DESEMPEÑO LABORAL	Es la efectividad de los trabajadores que laboran dentro de las organizaciones, la cual es indispensable para la organización, trabajando la persona con realización y satisfacción laboral. (Chiavenato 2000)	Es la importancia y actividad que expresa cada persona al realizar sus funciones que tiene a su cargo en la organización, demostrando su capacidad.	Disciplina	Cumplimiento de normas	10	¿Los colaboradores cumplen con las normas de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
				Hábitos	11	¿Demuestra hábitos que fortalecen la disciplina en la organización?
				Conducta	12	¿La conducta de los colaboradores favorece a la disciplina en la organización?
			Actitud Cooperativa	Solidaridad	13	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, muestran solidaridad entre ellos?
				Compañerismo	14	¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe compañerismo entre los colaboradores?
				Comunicación	15	¿En esta organización existe comunicación efectiva entre compañeros?
			Iniciativa	Servicio	16	¿Colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, demuestran servicio óptimo en su labor realizada?
				Proactivo	17	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, muestran pro actividad?
			Responsabilidad	Compromiso	18	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, desarrollan compromiso en la organización?
				Transparencia	19	¿Existe transparencia entre compañeros de

					Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
			Puntualidad	20	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, son puntuales en su labor?
		Habilidades de Seguridad	Tomar medidas preventivas	21	¿En Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, los colaboradores toman medidas preventivas de seguridad?
			Usar correctamente su EPP (Equipo Protección Personal)	22	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, usan correctamente sus EPP (Equipo de Protección Personal), en su área de trabajo?
		Discreción	Prudencia entre compañeros	23	¿Existe prudencia entre compañeros de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
			Relación laboral	24	¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe óptima relación laboral?
		Presentación Personal	Actitud para el trabajo	25	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, muestran actitud con el trabajo que desempeñan?
			Comportamiento	26	¿Existe buen comportamiento en los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
			Autoconfianza	27	¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, los colaboradores tienen autoconfianza al realizar su trabajo?

			Interés	Motivación para el trabajo	28	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, se sienten motivados desempeñando su labor?
				Posibilidad de ascenso	29	¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe posibilidad de ascender en su puesto laboral?
				Satisfacción laboral	30	¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, se sienten satisfechos laboralmente?
		Creatividad		Oportunidad en expresar ideas innovadoras	31	¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, brinda oportunidad en expresar ideas innovadoras?
					Libertad en proponer soluciones	32
		Capacidad de Realización		Autorrealización personal	33	¿Existe autorrealización en los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
					Reconocimiento al mejor colaborador	34

2.3 Población, muestra y muestreo.

Población

Hernández Sampieri (2014, p.65) “grupo absoluto que conforman con una secuencia de determinaciones”.

Tabla 1:

Población de colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo

Población	N° de colaboradores
Colaboradores	300
TOTAL	300

Fuente: Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019

Muestra.

Hernández Sampieri (2014, p.175) “Es un subconjunto de componentes que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

Tabla 2:

Muestra de colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo

Muestra	N° de encuestas
Colaboradores	200
TOTAL	200

Muestreo

Malhotra (2004) Recopilación de componentes que procesan la información averiguadas por el investigador y sobre la cual se harán inferencias.

Seleccionamos en esta investigación el muestreo no probabilístico convencional por el motivo que hemos elegido a los colaboradores por criterio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Fidias Arias (2012, p.67) se conoce, que es el método o practica individual para conseguir datos o información.

Encuesta

Fidias Arias (2012, p.75) es el procedimiento para conseguir información que proporciona una agrupación o muestra de personas acerca de ellos mismos, o respecto a un tema en particular.

Instrumento

Fidias Arias (2012) es el medio de recolección de datos (en papel o digital), que se emplea para conseguir y registrar información.

Cuestionario

Es el tipo de encuesta que se efectúa de manera escrita mediante un instrumento o formato en papel conteniendo una serie de interrogante (Fidias Arias, 2012 p.74). En este proyecto realizaremos un cuestionario de interrogantes cerradas y de selección simple porque hemos planteado varias opciones de respuestas.

Validez

Valor en que un instrumento mide efectivamente la variable que se investiga. (Hernández, 2014 p.200)

Confiabilidad

Es la estabilidad y relación de los resultados que un instrumento de medición genera cada vez que es utilizado.

2.5 Procedimiento

Se ha iniciado la investigación con el recojo de información dirigido a determinar el nivel de compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo; así mismo hemos manipulado la variable independiente Compromiso organizacional mediante la implementación de una “PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A. OPEN PLAZA CHICLAYO 2019” con la finalidad de incrementar y fortalecer el compromiso organizacional esperando como resultado, sentido de pertenencia, satisfacción de expectativas, deseo de permanencia, sentido de lealtad y sentimiento de fidelización con la organización. Con esta intervención se busca maximizar

el activo más importante; los colaboradores, impulsar el desarrollo y fortalecimiento de compromiso para obtener un óptimo desempeño laboral en Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo. Dicha propuesta fue evaluada a juicio de experto por la asesora Dra. Mileydi Flores Fernández quien en su recomendación manifiesta la aplicación del mismo. Para ello, se llevó a cabo la etapa de planificación, validación y aplicación de la propuesta, se elaboró teniendo en cuenta el nivel de compromiso laboral actual, el mismo que contó de 15 talleres, dicho programa ha sido dictado por un experto en el tema, por el Lic. Marlon Mitchell Guevara Carrasco. El instrumento que se utilizó antes de diseñar el plan fue un pre encuesta la cual elaboramos teniendo en cuenta los indicadores de cada dimensión de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, dicha pre encuesta fue estructurada con 34 preguntas cerradas para evaluar los diferentes aspectos, niveles de compromiso y desempeño de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

Propuesta de intervención para mejorar el desempeño de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsable
Compromiso Organizacional (V.I)	1. Sentido de pertenencia. 2. Satisfacción de expectativas. 3. Orgullo de permanecer a la organización.	1, 2, 3	1. Lograr que los colaboradores se sientan identificados con la organización. 2. Satisfacción de los colaboradores con las expectativas de la organización.	1. Taller: “ Satisfacción e identificación laboral”	04/02/19 – 08/02/19	Lic. Marlon Mitchell Guevara Carrasco.
	4. Deseo de permanencia. 5. Reconocimiento por labor realizada. 6. Confianza en la organización.	4, 5, 6	3. Personas que deseen permanecer a la organización. 4. Colaboradores que sientan confianza en la organización.	2. Taller “ Confianza y deseo de permanencia laboral”	11/02/19 – 15/02/19	Lic. Marlon Mitchell Guevara Carrasco.
	7. Motivación interna. 8. Sentido de lealtad. 9. Sentimiento de fidelización.	7, 8, 9	5. Lograr que los colaboradores se sientan motivados por permanecer a la organización. 6. Colaboradores leales a la normativa de la institución. 7. Colaboradores fidelizados con la organización.	3. Taller “Motivación interna, lealtad y fidelización laboral ”	18/02/19 – 22/02/19	Lic. Marlon Mitchell Guevara Carrasco.

Indicador	Actividad/Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de medida	Costo unitario S/	Costo T/U - S/	Rubro Presupuestal	Total S./
1. Sentido de pertenencia 2. Satisfacción de expectativas. 3. Orgullo de permanecer a la organización.	Se realizara 15 sesiones de talleres por 4 horas diarias cada uno, con la participación de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo.	❖ Contratación de un profesional (expositor).	15	UN	100.00	1500.00	servicio	1500.00
4. Deseo de permanencia. 5. Reconocimiento laboral. 6. Confianza en la organización.		❖ Refrigerio	15	UN	80.00	1200.00	servicio	1200.00
		❖ Lapiceros	200	UN	0.40	80.00	servicio	80.00
7. Motivación interna. 8. Sentido de lealtad. 9. Sentimiento de fidelización.		❖ Papelotes	50	UN	0.30	15.00	bien	15.00
		❖ Plumones.	50	UN	1.00	50.00	bien	50.00
TOTAL								S/ 2 845.00

Después de ejecutar la propuesta de manipulación de variable independiente, se logró mejorar el nivel de desempeño laboral a los 200 colaboradores del grupo experimental, el cual se constató mediante la aplicación del instrumento (pos test) mediante la técnica de encuesta la cual cuenta con 34 preguntas cerradas, la cual se aplicó el día 23 de mayo, 3 meses después del plan ejecutado.

2.6 Métodos de análisis de datos

Hernández Sampieri (2014) en realidad, el análisis de datos se realiza mediante una computadora. Este análisis se ejecuta sobre los datos aplicando un programa informático. (p.272)

En nuestra investigación se realizaron encuestas mediante un cuestionario a los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open plaza Chiclayo, por lo tanto, los datos se obtuvieron de la población a evaluar.

2.7 Aspectos éticos

El siguiente estudio se tomará en cuenta los valores éticos no solo en el transcurso de este estudio, también se considera la creación de los autores citados en este trabajo de estudio.

Así mismo se protege el derecho del anonimato de los encuestados, ya que es fundamental respetar la información brindada por los colaboradores.

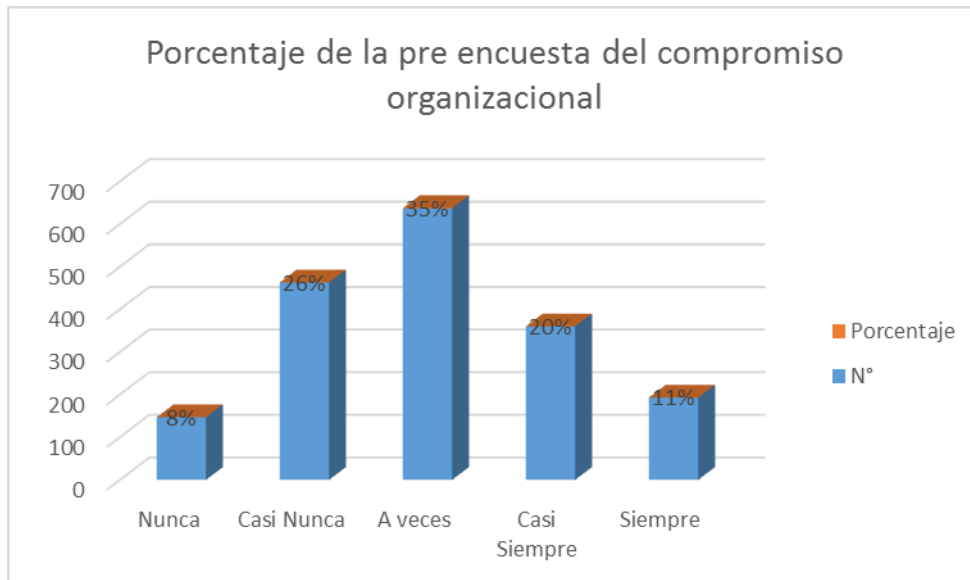
CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	“Los colaboradores estuvieron dispuestos en ser informantes”
confidencialidad	“Se les informó la seguridad y la protección de su autenticidad”
Observación del participante	“los autores procedieron con seriedad en el proceso de recolección de datos”

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

Objetivo específico N° 01: Conocer el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

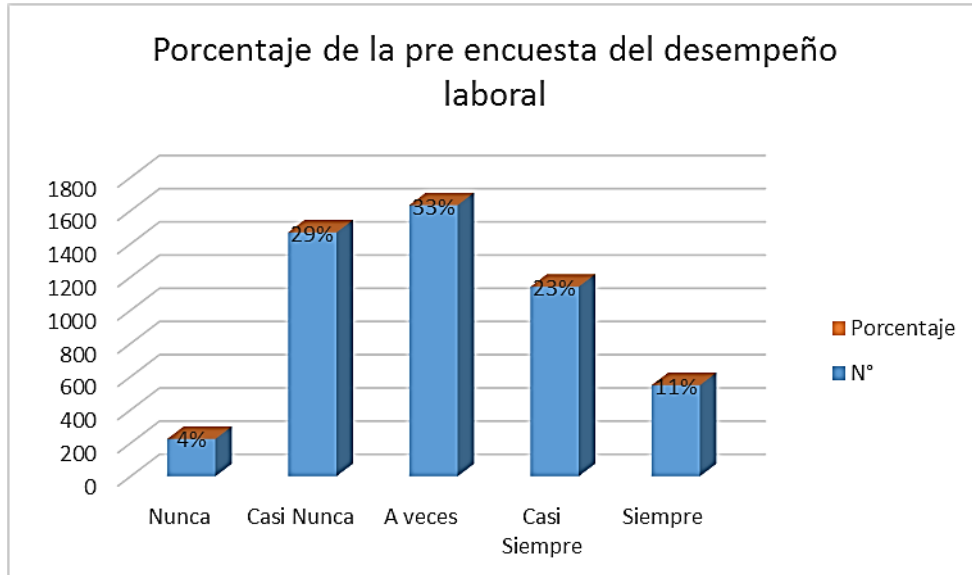
Figura 1: Nivel de compromiso organizacional



Del total de los colaboradores encuestados el 35% a veces siente el compromiso organizacional, 26% casi nunca, 20% casi siempre, 11% siempre, y el 8% nunca.

Objetivo específico N° 02: Conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza S.A. Chiclayo 2019.

Figura 2: Nivel de desempeño laboral



Del total de los colaboradores encuestados el 33% a veces muestran un óptimo desempeño laboral, 29% casi nunca, 23% casi siempre, 11% siempre y el 4% nunca.

Objetivo específico N° 03: Diseñar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

Descrito en etapa de procedimiento

Objetivo específico N° 04: Ejecutar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

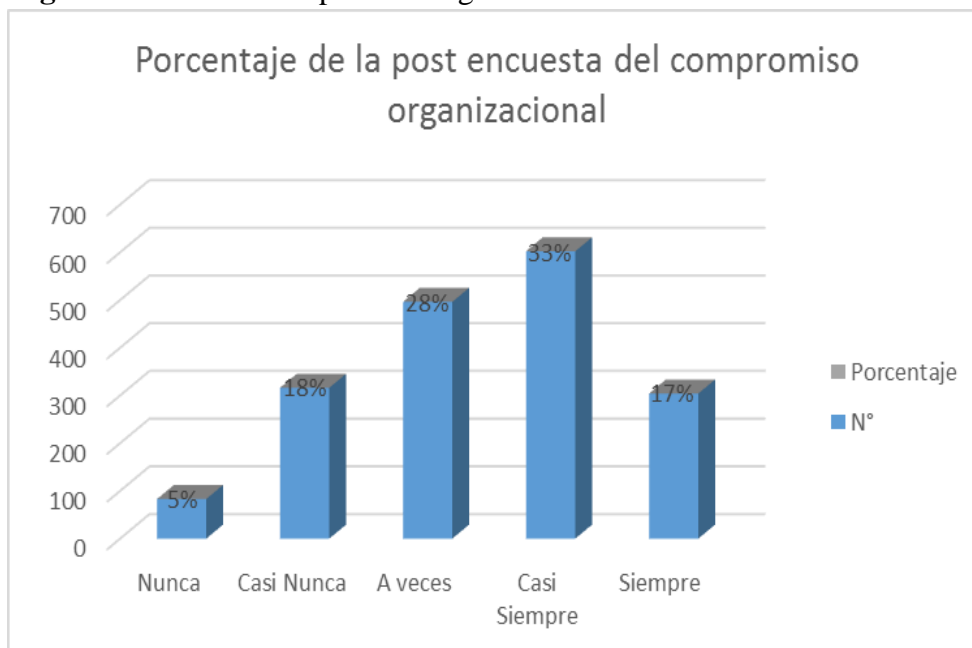
Fotografías presentadas en anexos n° 3, 4, 5.

Objetivo específico N° 05: Contrastar el resultado de la aplicación del plan de compromiso organizacional de la mejora el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

Figura 1: Nivel de compromiso organizacional



Figura 3: Nivel de compromiso organizacional



De acuerdo con los resultados obtenidos en la pre y post encuesta de compromiso organizacional, observamos que en la pre encuesta el 35% de los colaboradores indicaron que “a veces” sienten compromiso organizacional a comparación con la post encuesta que

el resultado es un 28% disminuyendo un 7% en este nivel, también observamos que en el resultado del nivel “casi nunca” en la pre encuesta se ha obtenido un 26% y en la post encuesta un 18% siendo la diferencia un 8% en el siguiente nivel de “casi siempre” en la pre encuesta obtuvimos un 20% mientras que en la post aumentó un 13% teniendo como resultado un 33%, en el nivel “siempre” en la pre encuesta el resultado fue 11% a comparación que la post encuesta aumentó un 6% dando como resultado 17%, y en el nivel “nunca” de la pre encuesta obtuvimos un 8% y en la post encuesta un 5% disminuyendo un 3% de diferencia.

Figura 2: Nivel de desempeño laboral.

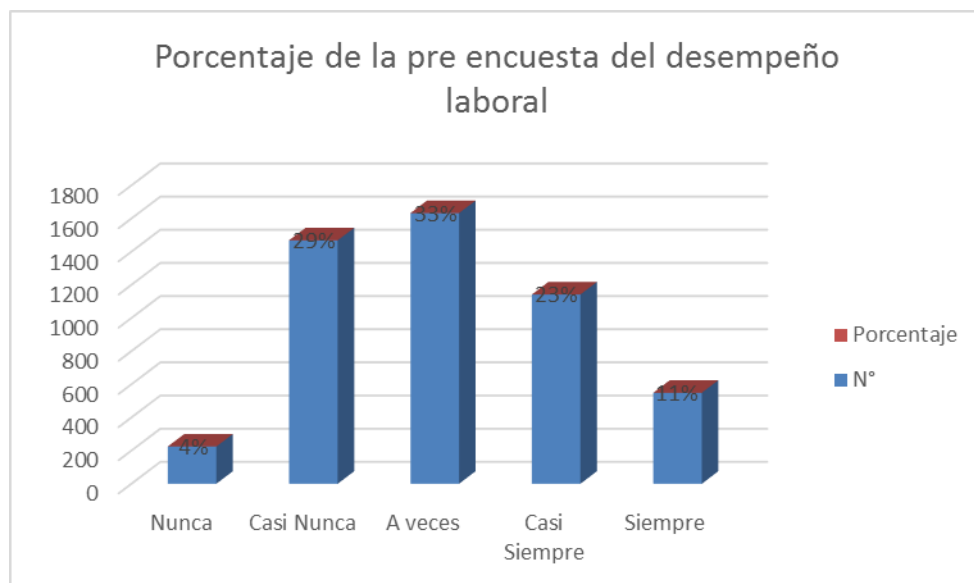
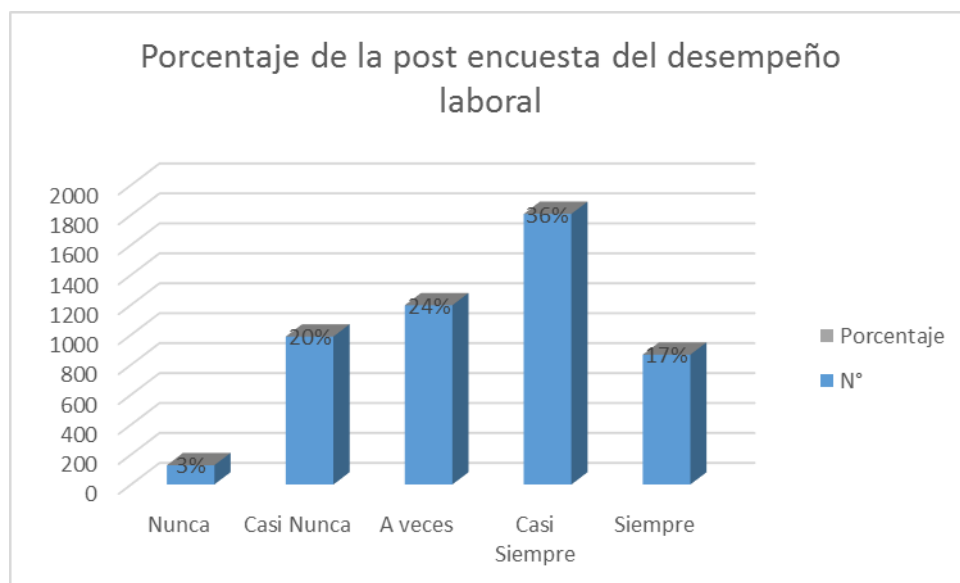


Figura 4: Nivel de desempeño laboral.



De acuerdo con los datos obtenidos en la pre y post encuesta del desempeño laboral, analizamos que en la pre encuesta el 33% de los colaboradores indicaron que “a veces” existe un óptimo desempeño laboral a comparación con la post encuesta que el resultado es un 24%, disminuyendo un 9% en este nivel, también observamos que en el resultado del “casi nunca” en la pre encuesta se ha obtenido un 29% y en la post encuesta un 20% siendo la diferencia un 9%, en el siguiente nivel de “casi siempre” en la pre encuesta obtuvimos un 23%, mientras que en la post encuesta aumentó un 13% teniendo como resultado un 36%, en el nivel “siempre” en la pre encuesta el resultado fue 11% a comparación del resultado de la post encuesta que aumentó un 6% dando como resultado 17%, y en el nivel “nunca” de la pre encuesta se obtuvo un 4% y en la post encuesta un 3% disminuyendo un 1% de diferencia.

IV. DISCUSIÓN

Después de aplicar el plan organizacional comparamos e interpretamos los resultados de la pre y post test, según las figuras n°01 y n°03, la n°01 nos indica, que el 31% de los colaboradores sienten compromiso organizacional, es decir 67 colaboradores de los 200 de la muestra, a comparación de los resultados de la post test, en la figura n°03 aumentó un 19% dando como resultado un 50%, es decir 100 colaboradores sienten compromiso organizacional y agrupando los tres últimos valores porcentuales de la figura n°01 obtuvimos que el 69%, es decir 132 colaboradores no sienten compromiso organizacional, comparando con los resultados del post test de la figura n°03 disminuyó un 19% por lo que tenemos que el 50% es decir 100 colaboradores no sienten compromiso organizacional.

Finalmente comparamos y también interpretamos los resultados de la pre y post test, según las figuras n°02 y n°04, la figura n°02 la agrupación de los dos primeros valores de porcentaje nos indica que el 34% es decir 68 colaboradores muestran optimo desempeño laboral de los 200 de la muestra a comparación de los resultados del post test, en la figura n°04 aumentó un 19% dando como mejora un 53% es decir 107 colaboradores que demuestran un óptimo desempeño laboral y agrupando los tres últimos valores porcentuales de la figura n°02 obtuvimos que el 66% muestran un bajo desempeño en sus funciones, es decir 133 colaboradores, comparando con la agrupación de los tres últimos valores porcentuales de la figura n°04 disminuyó un 20% teniendo como nuevo resultado un 92 colaboradores con bajo desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

Se determinó el nivel de compromiso organizacional en Hipermercado Tottus S. A. Open Plaza Chiclayo, se detectó que los colaboradores que conformaron el grupo experimental a través de la evaluación de la Pre Encuesta, aplicado al inicio de la investigación, el 31% siempre sienten compromiso organizacional.

Se determinó el nivel de desempeño laboral en Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo, se detectó que los colaboradores que conformaron el grupo experimental a través de la evaluación de la Pre Encuesta, aplicado al inicio de la investigación, el 34% siempre sienten un óptimo desempeño laboral.

Se diseñó un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo.

Se capacitó a los colaboradores aplicando el plan de compromiso organizacional para la mejora del desempeño laboral en Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.

Se evaluó el compromiso organizacional y desempeño laboral después de la ejecución del plan organizacional con una post encuesta, llegando a comprobar que los colaboradores que conformaron el grupo experimental, el 50% indicaron que siempre sienten compromiso organizacional y 53% manifestaron que siempre sienten un óptimo desempeño laboral.

Se comparó el nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral en Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019 donde los resultados de la Pre Encuesta y Post Encuesta, determinaron un incremento de 19% en ambas variables, se indica que el plan de compromiso organizacional mejoró el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019, por ello se acepta la hipótesis afirmativa (H_i).

VI. RECOMENDACIONES

En Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo se debe generalizar el uso del plan compromiso organizacional para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Se sugiere a todo el personal (vendedores, supervisores, maestros, jefes de sección y gerentes) participar en talleres de capacitación sobre la importancia de compromiso organizacional y de desempeño laboral, así se genera una mayor confianza, solidaridad, seguridad y compañerismo.

Se sugiere al área de Recursos Humanos utilizar este plan organizacional cada 3 meses para la mejora del desempeño de los colaboradores y así generar sentido de pertenencia y permanencia en los colaboradores.

VII.REFERENCIAS

- Abanto (2017) “compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Sullana” (tesis de pregrado) Universidad Peruana Antenor Orrego. Sullana - Perú.
- Alexander (2017) “Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac – Chiclayo 1, en el modelo Meyer y Allen periodo 2017” (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú
- Cervera (2018) “compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante “el tiburón” en la ciudad de Lambayeque” (tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque – Perú.
- Consultora Aptitus (2018) Clima Organizacional. Perú: Diario Gestión.
- Chiavenato (1992) Compromiso organizacional. México: tercera edición. Editorial MC Graw Hill.
- Chiavenato (2000) Administración de Recursos Humanos. Colombia: MC Graw Hill.
- Chiavenato (2002) Talento Humano. Colombia: Edic. Popular.
- De la cruz (2018) “Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el hospital de Huaycan, distrito de ate” (tesis de pregrado) Universidad Peruana Unión. Lima – Perú.
- Dessler (2012) Personnel Administration. México: octava edición, Pearson Educación.
- Dessler (2012) Fundamentals of Human Resource Management. México: Pearson Education.
- Druker (2002) Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Druker (2017) What Makes an Effective Executive. EE.UU: Editorial Harvard Business Review Press

- Fidias Arias (2014) El Proyecto de Investigación. Venezuela: Sexta Edición. Episteme
- Fidias Arias (2014) Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Figueroa (2015) “Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una institución gubernamental” (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Gallado y Sandoval (2014) “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada” (tesis de pre grado) Universidad del Bío Bío. Chile.
- Gonzales y Capuñay (2015) “Influencia de la cultura organizacional (co) en el desempeño laboral (dl) de los trabajadores del Hospital Docente Belén de Lambayeque” (tesis de pre grado) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú.
- Hellriegel (1999) Organizational Behavior. México: Internacional Thomson Editores.
- Hellriegel (1999) Administration. México: Internacional Thomson Editores.
- Hernández, S (2014) Investigation Methodology. México: MC Graw Hill Interamericana Editores s.a.
- Hernández, S (2014) Research Foundations México: MC Graw Hill
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta edi). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Luthans (2008) Organizational Behavior. México D.F: MC Graw Hill/ Interamericana Editores S.A.

- Luthans y Robert Kreitner (2009) *Modification of the Organizational Culture*. México D.F: MC Graw Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Mendoza y Gutiérrez (2017) “Relación de compromiso entre el desempeño laboral del personal del hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado” (tesis de pregrado) Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Madre de Dios – Perú.
- Meyer y Allen (1991) A three component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98.
- Meyer y Allen (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application* London: Sage publications.
- Milkovich (2015) *Compensation*. McGraw-Hill Education; Edición: 12th ed.
- Milkovich y Boudreau (1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Sexta edición, Addison Westley.
- Paredes (2015) “La Cultura Organizacional y su Influencia en el Desarrollo Laboral en la Empresa Vaud Confecciones “(tesis de pre grado) Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Ramírez (2014) “Diagnóstico del Clima Organizacional y el Desarrollo del Desempeño Laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”, (tesis de pregrado) Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Robbins (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava Edición.
- Robbins (2004) *Organizational Behavior*. México: 15^a Ed, Prentice Hall.
- Steers (1977) *Antecedentes y resultados del Compromiso Organizacional*. Ciencia Administrativa Trimestral.

Stoner (1994) Administración. México: Prentice Hall/Hispanoamericana S.A, Quinta Edición.

Stoner, R Edward Freeman (1999) Gestión. México: Prentice Hall/Hispanoamericana S.A.

Universidad Popular Autónoma Del Estado De Puebla. Manual de modelo de documentación de la Asociación de Psicología Americana (APA) en su quinta edición. México, recuperado en: <http://online.upaep.mx/LPC/online/apa/APAimp.pdf>

Universidad Popular Autónoma Del Estado De Puebla. Manual de modelo de documentación de la Asociación de Psicología Americana (APA) en su sexta edición. México, recuperado en: <http://online.upaep.mx/LPC/online/apa/APAimp.pdf>

Universidad Cesar Vallejo, Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para el pregrado y posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Aprob. RESOLUCIÓN RECTORAL N° 089-2019/UCV.

Webmans Food Markets (2016) Mejor Empresa donde Trabajar. Estados Unidos: Encuestadora Great Place To Work.

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A OPEN PLAZA – CHICLAYO.

La presente encuesta tiene como objetivo medir los aspectos del compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercados Tottus - Open Plaza – Chiclayo, tales como: compromiso afectivo, normativo y de continuidad en la organización.

Los resultados de esta investigación permitirán identificar situaciones de trabajo que puedan continuar y/o mejorarse.

Las respuestas de este cuestionario servirán únicamente para efecto de esta investigación y serán confidenciales.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS POR SU COOPERACIÓN.

1. ¿Usted siente que pertenece a Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

2. ¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, cumple sus expectativas satisfactoriamente?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

3. ¿Se encuentra orgulloso de permanecer a Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
4. ¿Siente deseo de permanecer a esta organización?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
5. ¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, reconoce su labor realizada?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
6. ¿La organización le genera la confianza como colaborador?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
7. ¿Se siente usted motivado para permanecer en esta organización?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

8. ¿Cree usted que la normatividad de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, desarrolla lealtad en los colaboradores?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
9. ¿Usted es fiel a esta organización?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
10. ¿Los colaboradores cumplen con las normas de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
11. ¿Demuestra hábitos que fortalecen la disciplina en la organización?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

12. ¿La conducta de los colaboradores favorece a la disciplina en la organización?
- () Muy de acuerdo
 - () De acuerdo
 - () Indiferente
 - () Muy desacuerdo
 - () Desacuerdo
13. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, muestran solidaridad entre ellos?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
14. ¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe compañerismo entre los colaboradores?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
15. ¿En esta organización existe comunicación efectiva entre compañeros?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

16. ¿Colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, demuestran servicio óptimo en su labor realizada?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
17. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, muestran pro actividad?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
18. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, desarrollan compromiso en la organización?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
19. ¿Existe transparencia entre compañeros de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

20. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, son puntuales en su labor?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
21. ¿En Hipermercados Tottus Open Plaza-Chiclayo, los colaboradores toman medidas preventivas de seguridad?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
22. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, usan correctamente sus EPP (Equipo de Protección Personal), en su área de trabajo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
23. ¿Existe prudencia entre compañeros de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

24. ¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe óptima relación laboral?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
25. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, muestran actitud con el trabajo que desempeñan?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
26. ¿Existe buen comportamiento en los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
27. ¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, los colaboradores tienen autoconfianza al realizar su trabajo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

28. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, se sienten motivados desempeñando su labor?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
29. ¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, existe posibilidad de ascender en su puesto laboral?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
30. ¿Los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, se sienten satisfechos laboralmente?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
31. ¿En Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, brinda oportunidad en expresar ideas innovadoras?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

32. ¿En tu área de trabajo hay libertad en proponer soluciones ante cualquier problema?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
33. ¿Existe autorrealización en los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre
34. ¿Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza – Chiclayo, realiza reconocimiento al mejor colaborador?
- () Nunca
 - () Casi nunca
 - () A veces
 - () Casi siempre
 - () Siempre

ANEXO 02: RESULTADOS DE LA PRE ENCUESTA

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.		
Frecuencia	N°	Porcentaje
Nunca	147	8%
Casi Nunca	463	26%
A veces	637	35%
Casi Siempre	360	20%
Siempre	193	11%
Total	1800	100%

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019		
Frecuencia	N°	Porcentaje
Nunca	225	4%
Casi Nunca	1469	29%
A veces	1633	33%
Casi Siempre	1142	23%
Siempre	549	11%
Total	5018	100%

ANEXO 03: RESULTADOS DE LA POST ENCUESTA

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A Open Plaza Chiclayo 2019		
Frecuencia	N°	Porcentaje
Nunca	83	5%
Casi Nunca	316	18%
A veces	496	28%
Casi Siempre	602	33%
Siempre	304	17%
Total	1801	100%

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A Open Plaza Chiclayo 2019		
Frecuencia	N°	Porcentaje
Nunca	129	3%
Casi Nunca	988	20%
A veces	1197	24%
Casi Siempre	1807	36%
Siempre	867	17%
Total	4988	100%

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACIÓN/ MUESTRA	VARIABLES
Plan de Compromiso Organizacional para mejorar el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.	¿De qué manera el plan organizacional mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019?	Hi: La implementación de un plan de compromiso organizacional mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019. Ho: La implementación de un plan de compromiso organizacional no mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.	Desarrollar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.	Conocer el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019. Conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza S.A. Chiclayo 2019. Diseñar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.	Tipo de estudio: Cuantitativa Diseño: Cuasi Experimental	Población: 300 colaboradores Muestra: 200 colaboradores	Variable 1: Compromiso Organizacional. Variable 2: Desempeño Laboral.

				<p>Ejecutar un plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.</p> <p>Contrastar el resultado de la aplicación del plan de compromiso organizacional de la mejora el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 05: AUTORIZACIONES



Chiclayo, 15 de Enero del 2019

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Facultad de ciencias empresariales
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Mediante la presente se deja constancia que **la Srta. Lina Ballena Imán**, cuenta con autorización para realizar su investigación en nuestra representada Hipermercados Tottus S.A; donde ha tenido acceso a la información sobre la dotación de trabajadores con los que cuenta la empresa, así como los horarios de trabajo.

De igual forma se permitió la aplicación de una evaluación a los trabajadores de la empresa.

Atentamente,

Ivonne Caro Quispe
Jefe de Gestión Humana

Av. Angamos Este 1805 Of.5 Piso10 Of. 6-A Piso11 - SURQUILLO
Telf.: (511) 513 9400
LIMA 34 - PERU



Chiclayo, 15 de Enero del 2019

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Facultad de ciencias empresariales
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Mediante la presente se deja constancia que **la Srta. Ingrid Juliana Millones Carlos**; cuenta con autorización para realizar su investigación en nuestra representada Hipermercados Tottus S.A; donde ha tenido acceso a la información sobre la dotación de trabajadores con los que cuenta la empresa, así como los horarios de trabajo.

De igual forma se permitió la aplicación de una evaluación a los trabajadores de la empresa.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Caro", written over a horizontal line.

Ivonne Caro Quispe
Jefe de Gestión Humana

Av. Angamos Este 1805 Of.5 Piso10 Of. 6-A Piso11 - SURQUILLO
Telf.: (511) 513 9400
LIMA 34 - PERU



Chiclayo, 15 de Enero del 2019

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Facultad de ciencias empresariales
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Mediante la presente se deja constancia que **el Sr. Carlos Martin Liza Rojas**, cuenta con autorización para realizar su investigación en nuestra representada Hipermercados Tottus S.A; donde ha tenido acceso a la información sobre la dotación de trabajadores con los que cuenta la empresa, así como los horarios de trabajo.

De igual forma se permitió la aplicación de una evaluación a los trabajadores de la empresa.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Caro", written over a horizontal line.

Ivonne Caro Quispe
Jefe de Gestión Humana

ANEXO 06: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Para mayor confiabilidad la encuesta se validó mediante juicio de expertos. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Experto 01: Lic. Adm. Melissa Cecilia Vega Salazar.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PLAN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A. OPEN PLAZA CHICLAYO 2019

AUTOR (A): BCH. LINA EVELYN BALLENA IMAN, BCH. INGRID JULIANA MILLONES CARLOS, BCH. CARLOS MARTIN LIZA ROJAS.

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE FORMULACION DE PLAN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A. OPEN PLAZA CHICLAYO 2019

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N° Ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los Ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C
10	X		X		X		X		X		C
11	X		X		X		X		X		C

12	X		X		X		X		X		C
13	X		X		X		X		X		C
14	X		X		X		X		X		C
15	X		X		X		X		X		C
16	X		X		X		X		X		C
17	X		X		X		X		X		C
18	X		X		X		X		X		C
19	X		X		X		X		X		C
20	X		X		X		X		X		C
21	X		X		X		X		X		C
22	X		X		X		X		X		C
23	X		X		X		X		X		C
24	X		X		X		X		X		C
25	X		X		X		X		X		C
26	X		X		X		X		X		C
27	X		X		X		X		X		C
28	X		X		X		X		X		C
29	X		X		X		X		X		C
30	X		X		X		X		X		C
31	X		X		X		X		X		C
32	X		X		X		X		X		C
33	X		X		X		X		X		C
34	X		X		X		X		X		C

Fecha: 03/01/19

EVALUADOR : Melissa Cecilia Vega Sabzar.

Profesión : Licenciada en Administración.

Centro Laboral : SALESLAND INTERNACIONAL SA.

Especialista en el área : Finanzas.

OBSERVACIONES:

—

SUGERENCIAS: Aplicar el Instrumento de Investigación.

Melissa Cecilia Vega Sabzar
 FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 47339638

REGUC: 22034

Experto 02: Dra. Mileydi Flores Fernández

VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA

NOMBRE: PLAN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADO TOTTUS S.A OPEN PLAZA CHICLAYO 2019

AUTORES: LINA EVELYN BALLENA IMÁN.

INGRID JULIANA MILLONES CARLOS.

CARLOS MARTIN LIZA ROJAS.

PROFESIONAL EXPERTO: Dra. Mileydi Flores Fernández

CENTRO LABORAL: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARGO: DOCENTE

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base teórica						
1.-El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	5
Objetivo						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5	5
Contenidos						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4	5	5
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5	4
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5	4
Calidad técnica						
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los	1	2	3	4	5	4


Dra. Mileydi Flores Fernández
EVALUADORA ADMINISTRATIVA

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.						
7.- Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	4
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	5
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	5
Viabilidad						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	5
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	5
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	4
Metodología						
13.- la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	5
14.- La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5	5
Evaluación						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	5


 Dra. Mileydi Flores Fernández
 EDUCADORA - ADMINISTRADORA

V. Escala de valoración:

<u>Categorías</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Descripción</u>
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 - 39	
Regular	40 - 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 - 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 - 75	El programa es aplicable.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS: APLIQUESE EL PROGRAMA DE INTERVENCION

RESULTADO DE LA VALIDACION: MUY BUENO

Puntaje obtenido: 70



Dra: Mireya Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

Chiclayo, febrero del 2019.

ANEXO 07: FOTOGRAFIAS



Fotografía 01: foto tomada en Tottus Open Plaza Chiclayo el 04 de enero 2019 con la pre encuesta validada para su aplicación.



Fotografía 02: foto tomada en sala n°1 de reuniones de Tottus Open Plaza Chiclayo antes de comenzar con la pre encuesta.



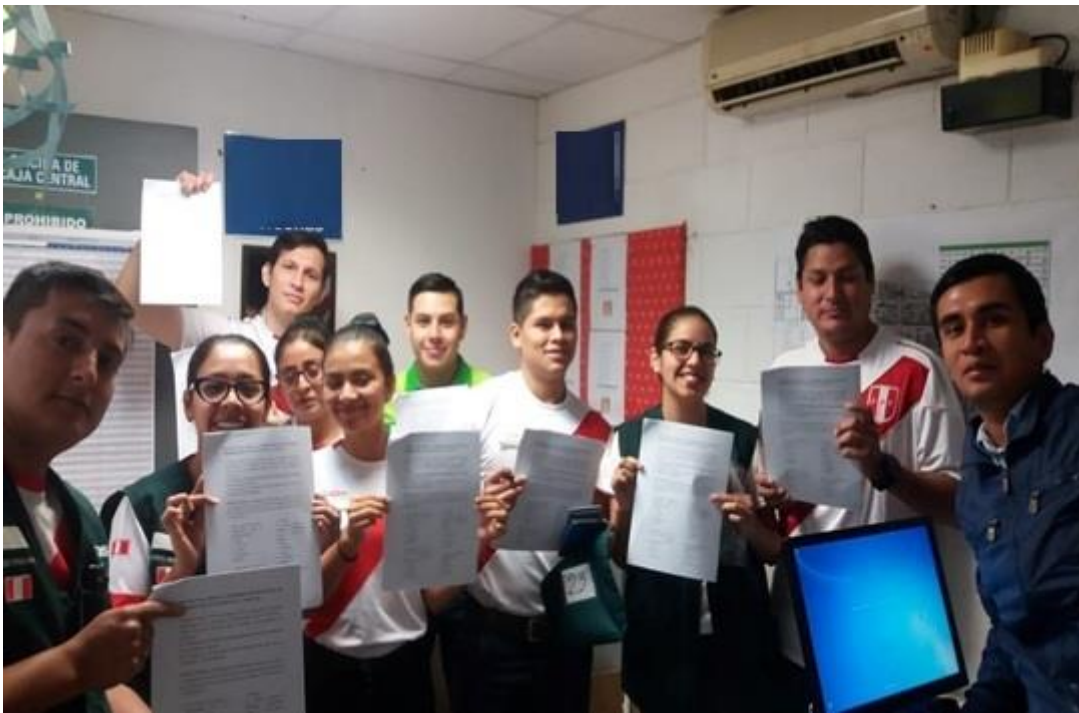
Fotografía 03: foto tomada en sala n°2 de reuniones el 04 de febrero 2019 en capacitación del plan de compromiso organizacional.



Fotografía 04: foto tomada finalizando la capacitación en sala de reuniones Tottus Open Plaza Chiclayo



Fotografía 05: foto tomada en sala de reuniones el 11 de febrero 2019.



Fotografía 06: foto tomada el 30 de mayo 2019 finalizando la post encuesta.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **“Plan de Compromiso Organizacional para Mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.”**, de los estudiantes: **BALLENA IMÁN, LINA EVELYN & MILLONES CARLOS, INGRID JULIANA & LIZA ROJAS, CARLOS**

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.


Chiclayo, 03 de Setiembre de 2019.

FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz

DNI: 40546515

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Carlos Martín Liza Rojas identificado con DNI N° 45982282, egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermarcados TOTOS S.A. Open Plaza Chiclayo 2019

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




FIRMA

DNI: 45982282

FECHA: 19 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Ingrid Liliana Millones Carlos identificado con DNI N° 45412212, egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019.


en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA
 DNI: 45412212
 FECHA: 19 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Lina Evelyn Ballena Inan, identificado con DNI N° 41360738 egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 41360738

FECHA: 19 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO 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

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Carlos Martín Liza Rojas

INFORME TITULADO:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados TOTTUS S.A. Open plaza Chiclayo 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: *05 de julio del 2019*

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por unanimidad*



[Handwritten Signature]
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

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ingrid Juliana Millones Carlos

INFORME TÍTULADO:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados TOTTUSSAOPEN Plaza Chiclayo 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



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

E.P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lina Evelyn Ballena Imán

INFORME TITULADO:

Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados TOTTUS S.A. open plaza Chiclayo 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN