



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los
trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla - Piura 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Olivares Taboada, Sirley Raquel (ORCID: 0000-0001-5931-7393)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

A mis padres, por su cariño y amor, por ser mi cimiento y mi guía.

.

Agradecimiento.

A Dios por la bendición de haber culminado esta meta, a mis padres por su apoyo incondicional y a todos los docentes por ayudarme en mi formación académica, quienes con su experiencia, conocimiento y motivación me orientaron en la investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Olivares Taboada Shirley Raquel, con DNI N° 45990106, según el mandato vigente en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, expongo bajo juramento que el contenido de este trabajo de investigación es verídico y original.

De igual modo, Juro que los datos obtenidos sobre los cuales se realizaron las conclusiones del estudio son fidedignos y verdaderos.

Así, en virtud a ello, acepto que, si se encontrase algún dato falso, u omitido, u oculto, me someteré a las responsabilidades que correspondan, según a los normado por la Universidad César Vallejo.

Piura, julio del 2019.



Olivares Taboada Shirley Raquel

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Variables y Operacionalidad.....	11
2.3. Población y muestra.....	14
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Métodos de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos éticos.....	16
III. RESULTADOS.....	17
3.1. Relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL	17
3.2. Relación entre la Organización y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL	18
3.3. Relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL	19
3.4. Relación entre el Control y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL	20
3.5. Relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. PROPUESTA.....	31

REFERENCIAS	45
ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	50
Anexo 2: Cuestionario para trabajadores de la empresa DIAL Oficina Open Plaza, Castilla – Piura.....	51
Anexo 3: Entrevista al Gerente de la empresa DIAL Oficina Open Plaza Castilla.....	54
Anexo 4: Guía de observación a trabajadores de la empresa DIAL Oficina Open Plaza, Castilla – Piura.....	56
Anexo 5: Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa y el compromiso organizacional en la empresa DIAL Oficina Open Plaza.....	57
Anexo 6: Validaciones del cuestionario	60
Anexo 7: Formato de Confiabilidad del Cuestionario.....	69
Anexo 8: Testimonio de la aplicación de cuestionario.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El compromiso organizacional en relación a la planeación	17
Tabla 2: Correlación entre la planeación y el compromiso organizacional	17
Tabla 3: El compromiso organizacional en relación a la organización.....	18
Tabla 4: Correlación entre la organización y el compromiso organizacional	18
Tabla 5: El compromiso organizacional en relación a la dirección.....	19
Tabla 6: Correlación entre la dirección y el compromiso organizacional.....	20
Tabla 7: El compromiso organizacional en relación al control	20
Tabla 8: Correlación entre el control y el compromiso organizacional	21
Tabla 9: El compromiso organizacional en relación a la Gestión administrativa	21
Tabla 10: Correlación entre la Gestión administrativa y compromiso organizacional ..	22

RESUMEN

Este trabajo investigativo que se realizó en la empresa DIAL, ubicada en el centro comercial Open Plaza, en Piura, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa, para ello, se diseñó un estudio de tipo descriptivo, no experimental y transaccional de enfoque cuantitativo y correlacional. La recolección de los datos se realizó a través de la encuesta, utilizando un cuestionario de 28 ítems para medir la variable gestión administrativa y 18 ítems para medir el compromiso organizacional. Se aplicó a una población de 47 trabajadores de la empresa DIAL. Igualmente, se entrevistó a la jefa de la oficina y se realizó una observación a los trabajadores. En cuanto a los resultados, los trabajadores señalan que la gestión administrativa en la empresa es favorable, la dimensión mejor valorada ha sido el control, y la menos valorada la dirección. Respecto al compromiso el resultado indica que el compromiso que prevalece en la organización es el compromiso de continuidad. El análisis de correlación se realizó con el coeficiente estadístico Spearman, indicando un resultado de $R=,669$ y $sig.=,000$; que determina la relación significativa y directa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional, lo que conduce a aceptar la hipótesis general planteada en esta investigación. En base a estos resultados se proponen estrategias de gestión que pueden ser aplicadas con la finalidad de mejorar el compromiso organizacional.

Palabras clave: gestión administrativa, compromiso organizacional, telecomunicaciones

ABSTRACT

This investigative work that was carried out in the DIAL company, located in the Open Plaza shopping center, in Piura, has as objective to determine the relationship between the administrative management and the organizational commitment of the workers of the company, for this, a study was designed of a descriptive, non-experimental and transactional type with a quantitative and correlational approach. The data collection was done through the survey, using a questionnaire of 28 items to measure the variable administrative management and 18 items to measure organizational commitment. It was applied to a population of 47 workers of the DIAL company. Likewise, the head of the office was interviewed and an observation was made to the workers. Regarding the results, the workers point out that the administrative management in the company is favorable, the best valued dimension has been the control, and the least valued the management. Regarding commitment, the result indicates that the commitment that prevails in the organization is the commitment of continuity. The correlation analysis was performed with the Spearman statistical coefficient, indicating a result of $R = ,669$ and $\text{sig.} = ,000$; which determines the significant and direct relationship between administrative management and organizational commitment, which leads to accept the general hypothesis raised in this research. Based on these results, management strategies are proposed that can be applied in order to improve organizational commitment.

Keywords: administrative management, organizational commitment, telecommunications

I. INTRODUCCIÓN

Las telecomunicaciones a nivel internacional han experimentado un crecimiento notable, sobre todo en la esfera de la telefonía móvil, gracias al avance tecnológico de la microelectrónica, que ha permitido reducir costos, tamaños y consumo de energía, logrando incrementar la capacidad de almacenamiento y tratamiento de la información. Pero, la verdadera revolución inicia cuando Steve Jobs, presenta el primer Smartphone, que además de teléfono, era un duplicador de música y contaba con entrada a internet. A partir de ahí el crecimiento de los usuarios de telefonía móvil crecieron a una tasa constante de 5% anual. Sin embargo, la tasa de crecimiento está disminuyendo, principalmente, según los expertos, ya se ha llegado al techo de usuarios. (Rodriguez, 2018)

En nuestro país, el sector de telecomunicaciones es de una intensa competencia, con el ingreso de nuevos operadores, desde hace cuatro años, se ha producido un desgaste, principalmente por la pugna de precios que se originó por ganar clientes. El atractivo de este sector se debía principalmente al alto crecimiento (alrededor del 12% anual), resultado del avance exponencial en el uso de tecnologías. Sin embargo, este panorama se está agravando pues se espera que el crecimiento disminuya al 6% en el año 2018. (Mendoza, 2018)

Algunas señales confirman lo dicho anteriormente, por ejemplo, la importación de smartphones ha disminuido 9% y el gasto de las familias en uso de celulares también ha disminuido. Los entendidos en el tema indican que el error es de los mismos operadores que bajo una visión cortoplacista, competían por precio y no se preocupan por darles calidad de servicio a los clientes.

La Gestión administrativa son tareas que se ejecutan para conseguir los objetivos de una institución, lo que conlleva el manejo de los diferentes recursos y de los procesos que se apliquen para el desarrollo de las diferentes actividades. Si la gestión falla peligra el logro de los objetivos; por esta razón, las empresas están comprometidas, cada vez más, a medir la gestión administrativa, e ir corrigiendo para adaptarse y adelantarse a los eventos del mercado, y poder cumplir los objetivos planeados.

Actualmente, la empresa Servicios y Representaciones DIAL SRL, cuyo giro de negocio es la distribución de productos y servicios de telefonía, opera en un sector donde la competencia es muy alta, y a pesar, de contar con prestigio local y nacional, debe enfrentar a las empresas Salesland y Cisesa S.A, los cuales son sus principales competidores. Situación que está afectando los resultados de la gestión, ya que no definen la guía de actuación que permita plantear estrategias de ventas. Así encontramos que las tareas se van dando conforme van apareciendo sin un patrón de guía

Esta falta de dirección que afronta DIAL SRL está influyendo en el compromiso de los trabajadores, pues se nota que falta un líder que guíe y decida, la comunicación también se ha deteriorado y como consecuencia de ello, encontramos a muchos desmotivados. Al conversar con la jefa de área, también se diagnostica una falta de organización al distribuir las tareas, y un divorcio entre lo que se planifica y se ejecuta. Todo ello, ha tenido consecuencias como la alta rotación del personal y su falta de entusiasmo; es decir se observa una falta de compromiso de los trabajadores. Es urgente proveer de un contexto que los motive y anime a ejercer sus actividades con la certeza que lo están haciendo correctamente y están contribuyendo al éxito. Ante esta situación, es necesario realizar un análisis de la gestión administrativa, y cómo está afectando esta gestión al compromiso de los trabajadores. Esta situación, empieza a influir en los resultados financieros de la organización, debido a reprocesos, alta rotación e incremento en las quejas de los clientes. De no producirse un cambio, se estaría afectando la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Para afrontar esta circunstancia se hace necesario el diseño de una propuesta para la mejoría de la gestión de la empresa DIAL SRL.

Por ello se hace necesario identificar algunos antecedentes que nos permitan sustentar mediante teorías nuestra investigación, tal es así, que entre los antecedentes internacionales, sobre el tema investigado, se ha encontrado a Coque (2016), quien presenta su tesis “la Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Mega Micro S.A. de la ciudad de Ambato.”, cuyo objetivo principal era proponer una Guía de gestión administrativa para la empresa, la investigación fue de enfoque cualitativo, transversal, no experimental, correlacional. La encuesta fue la técnica de recolección de datos. Las conclusiones a que se llegó fue que la gestión administrativa

era mala y la rentabilidad baja y en función a los resultados obtenidos se propone un plan de mejora.

Haro (2015), presenta su tesis La gestión administrativa y su influencia en el compromiso laboral, la misma que se realizó en la Policía Nacional del Ecuador, la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental y explicativo. El objetivo era establecer la influencia de la variable gestión administrativa en el compromiso laboral, la técnica utilizada fue la encuesta. Las conclusiones del estudio encontraron una relación o vínculo entre ambas variables.

Santillán J. y Villanueva D. (2014), presentaron su tesis “Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la Compañía Poisón S.A.”, investigación de enfoque cualitativo, transversal, no experimental, cuyo método de recolección de datos fue por entrevista y observación, el objeto de esta investigación fue plantear una propuesta para hacer más eficiente a los colaboradores, Las conclusiones del trabajo de tesis arrojaron que los empleados no conocen la misión y la visión y son polifuncionales, al final se desarrolla una propuesta de mejora que incluye manual de organización, procedimientos, políticas.

De la misma manera se han encontrado antecedentes nacionales, Travezaño (2018), presenta su tesis Gestión administrativa y competencia laboral. El estudio se llevó a cabo en la oficina de recursos humanos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María, 2018, cuya finalidad fue determinar la relación que existía entre la gestión administrativa y la competencia laboral. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptiva-correlacional, se empleó la técnica de la encuesta. Concluyendo que se da una relación positiva entre la variable gestión administrativa y competencia laboral.

Rodríguez (2017), presenta su tesis Gestión administrativa y crecimiento de las MYPES de calzado, la misma que se realizó en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo, cuyo objetivo era determinar la relación entre las dimensiones gestión administrativa y crecimiento de las MYPES. La investigación de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental. Para recolectar los datos se utilizó la encuesta y la entrevista. Las conclusiones del estudio fueron que se da una relación directa entre la variable gestión administrativa y crecimiento de las MYPES, y que la gestión administrativa en estos negocios es deficiente.

Montoya (2014), presenta su tesis para realizar una validación de la escala de compromiso de los autores Meyer y Allen, analizando a los colaboradores de un Contac Center, siendo el objetivo, además de validar la escala de compromiso, buscaba identificar el tipo de compromiso que muestran los colaboradores de Contac Center, se trató de un estudio psicométrico la recolección de datos fue mediante la técnica de la encuesta, las conclusiones del estudio muestran que la escala de Meyer y Allen es válida y que el tipo de compromiso que muestran los colaboradores de la empresa es el compromiso de continuidad.

Por otro lado, respecto al ámbito local, se encontró a Hurtado (2007), que presenta su tesis “Compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura”, planteando como fin de la investigación identificar que hace que el trabajador desee permanecer mucho tiempo en una empresa; estableciendo cuál de los tres componentes del compromiso organizacional es el de mayor frecuencia en los trabajadores. La investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transaccional y correlacional. Utilizando la técnica de la encuesta, se realizó el cuestionario al total de trabajadores *full time*, 36 de Saga Falabella y 39 de Ripley. La conclusión de esta investigación muestra que es el componente normativo es el que predomina en el compromiso en los trabajadores de ambas empresas, en segundo lugar, está el factor de continuidad y el último lugar se encuentra el factor afectivo.

Por su parte Calderón (2017) presenta su tesis Gestión administrativa en las obligaciones tributarias de la Barrantes y Cía. S.R.L., con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y las obligaciones tributarias, el estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño correlacional, utilizando las técnicas de la encuesta y la observación. Se arribaron a las siguientes conclusiones: existe relación moderada de la importancia entre la gestión administrativa y las obligaciones tributarias; Igualmente, se establece que las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan de manera importante con las obligaciones tributarias de la empresa

Ocampos L. y Valencia S. (2016), presenta su tesis “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la red asistencial ESSALUD, Tumbes, 2016”. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. La investigación fue de enfoque

cuantitativo, correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta. La conclusión de la investigación es que hay una correspondencia importante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario de la institución.

La presente tesis se sustenta en las teorías que existen sobre el tema investigado. Así tenemos, respecto a Gestión administrativa, que Según la Real Academia Española, Gestión viene del verbo gestionar que significa: “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (RAE, 2014). Por otro lado, administración, es la armonización de personas y medios tangibles para conseguir los objetivos de una institución, lo que se consigue por medio de: Planeación, organización, dirección y control. Es decir, la administración implica gestión y en el ámbito empresarial muchas veces se utilizan como sinónimos. Gestión es un concepto que se relaciona más con el trabajo del gerente o administrador, en otras palabras, la gestión es el software y la administración es el hardware de una entidad productiva (Hernández, 2011).

Según Alvarado (2013), Gestión administrativa es el grupo de tareas que congregan recursos para cumplir objetivos, precisando que gestionar es el talento o competencia para dirigir, guiar y delegar las fases de planificación, organización, dirección y seguimiento relacionados al entorno administrativo, explica que si falla la gestión, se toman decisiones poco acertadas y una inadecuada utilización de los recursos, que de no corregirse, no se cumplen los objetivos organizacionales.

Asimismo Para Koontz H., Weihrich H. y Cannice M. (2012), la Gestión administrativa, es un sistema por el cual las personas crean y conservan un ambiente para trabajar juntos y lograr objetivos específicos, de manera eficiente y eficaz. Además, indica, implica otras definiciones: Implica Planear, organizar, integrar al personal, dirigir y controlar.

Robbins y Coulter (2014). Enfatizan en la coordinación de actividades con otras personas. También menciona que el propósito es lograr objetivos y que debe hacerse de manera eficiente y eficaz. Para lograrlo, dice también, el gerente debe contar con ciertas habilidades, como son: -Gestionar el talento humano, inculcar compromiso y conducir el cambio, -Organizar las tareas y lograr que se hagan las cosas, -Utilizar redes para

lograr metas específicas, y -Dirigir los procesos de toma de decisiones, estrategia innovación, logística y tecnología

Peter Drucker, considera la administración como la dirección de personas. Para este autor, lo más importante que tiene la organización son las personas (Drucker, 2016), Así manifiesta que la administración tiene que integrar a las personas, para avanzar en conjunto potenciando sus puntos fuertes y disminuyendo sus puntos débiles; igualmente, hay que comprender la cultura, historia y tradición de la organización, pues de ello depende el ¿cómo? se gestionará; es indispensable fijar los objetivos, valores y metas, y que los resultados de la empresa están en función a cuán satisfechos quedan nuestros clientes (Puell, 2016).

En coincidencia con los autores mencionados, los elementos que conforman la gestión administrativa son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Planeación, Es el proceso en el cual se determinan los objetivos que la empresa desea lograr y cuál es la forma como se obtendrán (Salazar et.at. (2018). En esta fase, se diseña la estrategia para conseguir esas metas y el diseño de planes para incorporar y armonizar las actividades. Igualmente se determina cuando identificamos las circunstancias futuras y establecemos el camino hacia donde irá la empresa, así como los objetivos a lograr y las estrategias para alcánzalos minimizando los peligros. De esta manera la planeación estratégica ofrece las condiciones racionales que le dan mayor consistencia al desempeño de la empresa. (Robbins, 2013). Las variables que intervienen en la Planeación:

- *Conocimiento de la planificación*, Los planes estratégicos deben ser difundidos por gerencia y conocidos por los trabajadores, pues es un documento que alberga la planificación estratégica de la entidad u organización, es decir, detalla las acciones que la empresa tiene para conseguir su misión y visión de futuro (Thompson et al.,2012)

- *Visión y misión*, La visión es el futuro a donde queremos llegar, y la misión es la esencia de la organización (Thompson et al.,2012) (Tembo, 2014)

- *Objetivos*, son declaraciones, muchas veces, escritas sobre el producto o efecto final a ser conseguidos en un periodo determinado, tienen que ser medibles, alcanzables y motivadores para los trabajadores

- *Planificación de las decisiones*, proceso de evaluar las ventajas y desventajas de las alternativas, para luego tomar una decisión

Organización, Es la estructura de cómo se divide el trabajo en la organización, que se realiza de una manera intencional y formal. Para ello, se destinan recursos ordenadamente y estableciendo parámetros (Chiavenato, 2013). Permite conocer lo que debe de hacerse para alcanzar una meta u objetivo coordinando las actividades (el porqué, y el cómo). Las variables que intervienen en la Organización son:

- *Estructura organizativa*, define cómo se va a organizar, establece las funciones, autoridad, jerarquía, cadena de mando, departamentalización y organigramas.

- *Coordinación entre áreas*, es la capacidad de ordenar los elementos de cada área a fin de caminar juntos y lograr un objetivo determinado

- *Procedimientos*, son las operaciones que se ejecutan de una manera ordenada, sistémica, que permite obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas condiciones

- *Asignación de recursos*, es la forma como se dividen o reparten los medios disponibles entre los participantes o áreas de la empresa, para conseguir los objetivos propuestos

Dirección, Se refiere a las acciones que realiza la parte directiva sobre los subordinados, es decir, es la guía, autoridad, confianza, liderazgo, delegación, que el administrador ejerce sobre su personal con el fin de lograr lo que está planeado y organizado. (Hernandez, 2011). Para que esto ocurra, es necesario que la organización promueva una comunicación efectiva, liderazgo eficaz y motivar constantemente a los trabajadores. (Chiavenato, 2013). Las variables de la Dirección son:

- *Motivación*, es lo que impulsa al individuo a lograr lo que se propone. En la organización el personal motivado es más productivo, feliz y logra las metas propuestas.

- *Liderazgo*, es la influencia hacia las personas, que ejerce un líder utilizando la comunicación y la motivación, siempre pensando en conseguir objetivos. Cabe destacar que los autores concuerdan que solo se logra mover a la gente cuando el jefe es un líder.

- *Comunicación*, son las actividades que permiten establecer y mantener buenas relaciones entre los miembros, de ahí la importancia de mantener a los trabajadores informados sobre todos los aspectos de la organización.

Control, Es la medida y verificación de lo planeado con lo realizado, Chiavenato (2013), explica que por este medio aseguramos que las tareas ejecutadas coinciden con lo proyectado, de esa forma se verifica que cada fase de los procesos desde su planificación, organización y dirección convirtiéndose en un elemento clave para encontrar errores que deben arreglarse y ajustar para conseguir los objetivos propuestos. Las variables del Control son:

- *Cumplimiento de objetivos y políticas*, Se refiere a la realización de las tareas, de manera eficiente y eficaz

- *Evaluación de desempeño*, Es la verificación de la actuación y resultados en una tarea, con la finalidad de mejorar el desempeño esperado, destacando las fortalezas y estableciendo las oportunidades de mejora.

- *Supervisión*, las acciones que realizamos de verificación para saber si se están alcanzando las metas

Sobre el Compromiso Organizacional, se ha encontrado lo siguiente:

Según Meyer y Allen, citados en Ruiz de Alba (2013) El compromiso organizacional es una situación psicológica que se produce entre las personas y la institución y determinan la continuidad o no del individuo en la organización. Es el resultado de tres dimensiones: el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Igualmente, Arciniega y Gonzales (2012) explican que el compromiso organizacional afecta la elección de seguir o no en una organización.

Otros autores definen compromiso organizacional como el reconocimiento psicológico de una persona con la institución en la que trabaja. Este compromiso es una contestación emocional ante la valoración positiva que el trabajador realiza del contexto laboral (Arciniega, L. y Gonzales, L., 2012) (Abuseif S. y Ayaad O., 2018)

El estudio del compromiso organizacional ya viene de mucho tiempo atrás, el enfoque inicial de que el compromiso es una actitud, con el tiempo fue ampliando hacia otros enfoques, más orientados al puesto de trabajo. Meyer y Allen, son los autores, que más han desarrollado este concepto identificando el enfoque tridimensional del compromiso organizacional como: compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo.

El compromiso de los trabajadores no es algo aislado, depende de varios factores como: el mismo trabajo, las relaciones del cargo, las normas de talento humano, la comunicación, el nivel de involucramiento en la organización y las formas de liderar de los directivos. También están los factores personales, se señalan: edad, género, tiempo en el puesto, lo que se espera en el trabajo, valores, ciclo de vida familiar y motivación. Entre las del contexto se detallan oportunidades laborales.

Las variables del compromiso organizacional:

- *Compromiso De Continuidad*, la orientación del compromiso está basada en costos y necesidad. Por ejemplo: lazos, inversiones que se han realizado, pocas opciones fuera de la empresa
- *Compromiso Normativo*, cuando existe una atadura moral. Por ejemplo, el deber del colaborador de seguir en la empresa por beneficios recibidos, por ejemplo, estudios.
- *Compromiso Afectivo*, cuando la orientación es afectiva, deseo. Por ejemplo: retribución del trabajador por afecto o sentirse parte de la empresa, vínculo emocional por ser parte de la organización, etc.

En esta investigación se plantea como problema general el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019?

Al mismo tiempo, nacen las preguntas específicas acerca de: ¿Cuál es la relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?, ¿Cuál es la relación entre la Organización y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?, ¿Cuál es la relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial? Y por último y no menos importante ¿Cuál es la relación entre el Control y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?

La importancia del presente estudio nos ha permitido adquirir nuevos conocimientos al enfrentar la realidad con los eventos de la empresa en efecto, logrando proponer algunos cambios en los lineamientos de la Gestión administrativa y de esa manera dar una solución a la situación difícil de la falta de compromiso de los

colaboradores, lo que permitirá fomentar procesos administrativos eficientes, que facilite el camino hacia una mayor rentabilidad.

Desde la cuestión práctica ha permitido conocer las dimensiones que determinan la gestión administrativa y cómo influyen en el compromiso organizacional. Desde la posición social; la propuesta de lineamientos gestión permitirá aprovechar la capacidad y desempeño total de los trabajadores, partiendo de metas iniciales como aumento en la productividad y luego objetivos más grandes como aumentar la competitividad en el mercado.

Dado que es una investigación correlacional, nos plantea la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL oficina de Open Castilla, Piura.

Al mismo tiempo mencionaremos las Hipótesis específicas que conllevan a buscar relación dentro de nuestra investigación y al respecto nos planteamos lo siguiente: Existe una relación significativa entre la Planeación y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL, Existe una relación significativa entre la Organización y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL, Existe una relación significativa entre la Dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL, asimismo, Existe una relación significativa entre el control y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL,

El objetivo general de este trabajo de investigación es: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de los a de la empresa DIAL; Establecer la relación entre la Organización y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL; Establecer la relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL; Especificar la relación entre el Control y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en de la empresa DIAL

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio, podemos encuadrarlo dentro de la clasificación de investigaciones descriptiva, No experimental por que no va a cambiar los datos de las variables. (Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M., 2014). Respecto a cómo se recabaron los datos, se encuadra en un diseño de campo, pues la información se obtuvo directamente de las personas que trabajan en la empresa y se realiza una investigación no experimental, transaccional de enfoque correlacional porque en esta investigación se busca identificar como se relaciona la Gestión Administrativa con el compromiso organizacional, en la empresa DIAL S.RL.

2.2. Variables y Operacionalidad

Gestión Administrativa, es el grupo de tareas que congregan recursos para cumplir objetivos, precisando que gestionar es el talento o competencia para dirigir, guiar y delegar las fases de planificación, organización, dirección y seguimiento relacionados al entorno administrativo(Alvarado, 2013).

Compromiso organizacional, es una situación psicológica que se produce entre las personas y la empresa y determinan la continuidad o no del individuo en la organización. Es el resultado de tres dimensiones: el compromiso afectivo, de continuidad y normativo (Meyer y Allen citados por Ruiz de Alba, 2013)

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es el grupo de tareas que congregan recursos para cumplir objetivos, precisando que gestionar es el talento o competencia para dirigir, guiar y delegar las fases de planificación, organización, dirección y seguimiento relacionados al entorno administrativo (Alvarado, 2013)	Planeación	Se medirá el nivel de planeamiento con el conocimiento de los trabajadores sobre los objetivos, misión y visión de la empresa, a través de un cuestionario	Nivel de Conocimiento de la planificación	Ordinal
				Nivel de conocimiento de la Misión y Visión	
				Nivel de participación en los Objetivos.	
				Grado de Planificación de las decisiones	
		Organización	Se mide el nivel de organización con la percepción de la división del trabajo, autoridad y asignación de recursos, a través de un cuestionario	Grado de estructura organizativa	
				Nivel de Coordinación entre áreas	
				Grado de eficiencia de Procedimientos	
				Nivel de asignación de recursos	
		Dirección	Se medirá el nivel de dirección con la percepción de la motivación, liderazgo y comunicación, con un cuestionario	Nivel de motivación del personal	
				Nivel de liderazgo	
				Nivel de Comunicación.	
		Control	Se medirá el nivel de control con la evaluación del desempeño y la supervisión de actividades, a través de un cuestionario	Nivel de Cumplimiento de objetivos y políticas	
				Nivel de Evaluación del desempeño	
Nivel de Supervisión de actividades.					

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional es un estado psicológico que se produce entre las personas y la empresa y determinan la continuidad o no del individuo en la organización. Es el resultado de tres dimensiones: el compromiso afectivo, de continuidad y normativo (Meyer y Allen citados por Ruiz de Alba, 2013).	Compromiso Afectivo	Se medirá con el nivel de vínculo emocional, identificación y deseo de pertenencia de los trabajadores, a través de un cuestionario	Nivel de percepción sobre el vínculo emocional	Ordinal
				Nivel de Identificación con la organización	
				Nivel de percepción sobre el deseo de permanencia	
		Compromiso de Continuidad	Se medirá con la percepción de oportunidades limitadas y la sensación de sacrificio de los trabajadores, a través de un cuestionario	Nivel de percepción respecto a oportunidades limitadas	
				Nivel de percepción sobre la sensaciones de sacrificio	
		Compromiso Normativo	Se medirá con el nivel de sentimiento de obligación, lealtad moral y sentido de reciprocidad, a través de un cuestionario	Nivel de percepción respecto al sentimiento de obligación	
				Nivel de percepción sobre la lealtad moral	
				Nivel de percepción del sentido de reciprocidad	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

En la población se consideran a las personas, que tienen propiedades comunes y serán la base para obtener la información requerida para medir las variables a ser estudiadas. En este proyecto de investigación la población son los 47 trabajadores de la empresa DIAL oficina Open Plaza Castilla, Piura

Considerando que la población es pequeña, menor a 100 unidades; se aplicó el instrumento de recolección de datos al total de la población, es decir la muestra es censal.

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

2.4.1 Técnicas

Encuesta: Se utilizó la encuesta como técnica cuantitativa para recabar los datos, en la presente investigación, la cuál será aplicada a las personas que trabajan en la empresa DIAL oficina Open Plaza Castilla Piura.

Entrevista: También se utilizó la entrevista como técnica cualitativa, con la finalidad de obtener información, pero en una conversación fluida e interesante, de fuente primaria muy importante para la investigación. Se realizó una encuesta al Gerente de la empresa DIAL oficina Open Plaza Castilla, Piura.

Observación: Es una técnica que verifica información a través de la observación directa a la unidad de análisis, en esta investigación se realizará observación a las personas que trabajan en la empresa DIAL oficina Open Plaza Castilla, Piura

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que un cuestionario es un conjunto de preguntas de una o más variables. El cuestionario utilizado en este trabajo de investigación, contiene 28 Ítems para medir la variable gestión administrativa y 18 Ítems para medir el compromiso organizacional (Ver anexo 2).

Guía de entrevista: es una técnica cualitativa y fundamental ya que tiene por finalidad la obtención necesaria de información pertinente para comprender de

manera precisa el fenómeno de estudio. Para este estudio se realizó la entrevista al Gerente de la empresa estudiada. (Ver Anexo 3)

Guía de observación: es una lista de puntos importantes que serán observados y evaluados para recolectar datos y/o verificar alguna información, en este caso se observó el comportamiento de las personas que trabajan en la oficina DIAL Open Plaza Castilla - Piura, para corroborar la información recabada en la encuesta. (Ver Anexo 4)

2.4.3 La validez del instrumento se determinará por medio del juicio de expertos, de esta manera el investigador presentará a tres especialistas en el área de investigación; de las cuales sean conocedores de las variables en estudio o línea de investigación. A partir de ello los validadores evaluarán el instrumento con el fin de que éste mida lo que se estableció en el objetivo de la investigación.

2.4.4 La confiabilidad, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se refiere al nivel en que su aplicación en dos o más oportunidades, al mismo individuo u objeto genera resultados iguales. En la presente investigación se aplicó el coeficiente de Cronbach, el mismo que obtuvo un resultado de 0.945, para el caso de la variable Gestión administrativa y 0.906, para el caso de la variable Compromiso organizacional; lo que indica que el cuestionario es un instrumento confiable.

2.5. Procedimiento

Para realizar la presente investigación se solicitó permiso a la empresa objeto de estudio, luego se conversó con la gerencia y trabajadores sobre los fines de la investigación y la importancia de su colaboración, posteriormente, se aplicaron los cuestionarios al personal de la empresa, la entrevista al jefe de oficina y se observó el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa a través de una guía de observación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos se registrarán en una base de datos en Microsoft Excel la cual se anexará al software estadístico IBM SPSS 24 vigésima segunda edición.

2.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetaron principios éticos como son: -Consideración a los derechos del autor, citando adecuadamente bajo la norma APA; -Adecuada aplicación de los instrumentos, para obtener datos confiables y veraces; y -Respetar al anonimato y la reserva de los individuos que forman parte de la unidad análisis.

III. RESULTADOS

3.1. Relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 1: El compromiso organizacional en relación a la planeación

Planeación	Compromiso organizacional											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Regular	0	0,0%	5	31,3%	11	68,8%	0	0,0%	0	0,0%	16	100,0%
Buena	0	0,0%	4	14,8%	15	55,6%	7	25,9%	1	3,7%	27	100,0%
Muy buena	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Total	0	0,0%	9	19,1%	30	63,8%	7	14,9%	1	2,1%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

La tabla anterior relaciona el compromiso organizacional con la dimensión planeación de la gestión estratégica; los resultados indican que el nivel bajo de compromiso organizacional se refleja más (31.3%) en las personas que trabajan en la empresa que califican a la planeación como regular, mientras que los que evidencian un nivel de compromiso regular, son los que califican a la planeación como deficiente (100%), regular (68.8%) o buena (55.6%); el estudio también muestra que las personas que trabajan en la empresa que tienen un alto compromiso organizacional pertenecen al grupo que califica como buena a la planeación. Las evidencias indican que el compromiso organizacional mejora en tanto mejora la planeación.

Contrastación de la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la Planeación y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa.

Tabla 2: Correlación entre la planeación y el compromiso organizacional

	Spearman	Compromiso organizacional
Planeación	R	,470**
	Sig.	,001
	N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

El análisis de correlación indica muestra que la planeación se relaciona en forma significativa con el compromiso organizacional, lo que conduce a aceptar la hipótesis de

la investigación. El signo positivo de la correlación indica que en la media que mejora la planeación, mejora el compromiso organizacional.

3.2. Relación entre la Organización y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 3: El compromiso organizacional en relación a la organización

Organización	Compromiso organizacional											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	1	20,0%	4	80,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%
Regular	0	0,0%	2	22,2%	7	77,8%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
Buena	0	0,0%	5	18,5%	18	66,7%	4	14,8%	0	0,0%	27	100,0%
Muy buena	0	0,0%	1	16,7%	1	16,7%	3	50,0%	1	16,7%	6	100,0%
Total	0	0,0%	9	19,1%	30	63,8%	7	14,9%	1	2,1%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

Los resultados del estudio indican que las personas que trabajan en la empresa evidencian un bajo compromiso organizacional son en mayor proporción los que califican a la organización como deficiente o regular, según se observa en el 20% y 22%; los que evidencian un nivel de compromiso regular también son los que califican a dicha organización como deficiente, regular y buena, según se aprecia en la opinión del 80%, 77.8% y 66.7%; el estudio también encontró que las personas que trabajan en la empresa evidencian un alto compromiso organizacional, mayormente son los que califican como muy buena a la organización, según se desprende de la opinión del 50%. En este caso también se observa que el compromiso organizacional mejora cuando la organización también mejora.

Contrastación de la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la Organización y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 4: Correlación entre la organización y el compromiso organizacional

Organización	Spearman R	Compromiso organizacional
		,479**
	Sig.	,001
	N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

El análisis de correlación muestra que la organización se relaciona significativamente (Sig. <0.05) con el compromiso organizacional; este resultado aporta certeza suficiente para aceptar la hipótesis de investigación. El signo positivo de la correlación, indica que la mejora de la organización trae como consecuencia mejora en el compromiso organizacional.

3.3. Relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 5: El compromiso organizacional en relación a la dirección

Dirección	Compromiso organizacional											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Regular	0	0,0%	7	31,8%	14	63,6%	1	4,5%	0	0,0%	16	100,0%
Buena	0	0,0%	2	11,1%	10	55,6%	5	27,8%	1	5,6%	27	100,0%
Muy buena	0	0,0%	0	0,0%	4	80,0%	1	20,0%	0	0,0%	1	100,0%
Total	0	0,0%	9	19,1%	30	63,8%	7	14,9%	1	2,1%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

Al relacionar la dirección con el compromiso organizacional, los resultados indican que el nivel bajo en dicho compromiso se presenta sobre todo en los que califican a la dirección como regular, según se desprende de la opinión del 31.8%; el estudio también muestra que el nivel regular del compromiso organizacional, se refleja con mayor frecuencia en los que califican a la dirección como deficiente, regular, buena o muy buena, según se observa en el 100%, 63.6%, 55.6% y 80%; el compromiso alto o muy alto solo se observó en el 33.4% de trabajadores que califican a la dirección en un nivel bueno y en un trabajador que lo califica como muy buena. Se observa que los niveles altos de compromiso organizacional se reflejan en las personas que trabajan en la empresa califican a la dirección en niveles buenos.

Contrastación de la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre la Dirección y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 6: Correlación entre la dirección y el compromiso organizacional

Dirección	Spearman	Compromiso organizacional	
		R	,509**
	Sig.	,000	
	N	47	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

El análisis de correlación indica que la dirección se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con el compromiso organizacional, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación; el signo positivo indica además que en la medida que mejora la dirección, mejora el compromiso del trabajador con la organización.

3.4. Relación entre el Control y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 7: El compromiso organizacional en relación al control

Control	Compromiso organizacional											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	100,0%
Regular	0	0,0%	3	33,3%	6	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
Buena	0	0,0%	6	25,0%	15	62,5%	3	12,5%	0	0,0%	24	100,0%
Muy buena	0	0,0%	0	0,0%	9	64,3%	4	28,6%	1	7,1%	14	100,0%
Total	0	0,0%	9	19,1%	30	63,8%	7	14,9%	1	2,1%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

Los resultados de la tabla indican que los niveles bajos de compromiso se presentan con mayor frecuencia en trabajadores que califican como regular o bueno al control, según se observa en el 33.3% y 25%; en cambio el nivel regular del compromiso organizacional, es más frecuente en las personas que trabajan en la empresa califican como regular, bueno o muy bueno al control, según se deduce de la opinión del 66.7%, 62.5% y 64.3%; el nivel alto o muy alto es más frecuente en trabajadores que califican como bueno al control, de acuerdo a la opinión del 28.6%. Los resultados también indican que el mayor compromiso organizacional se logra con un buen control.

Contrastación de la hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre el Control y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL.

Tabla 8: Correlación entre el control y el compromiso organizacional

Control	Spearman		Compromiso organizacional	
	R		,646**	
Sig.		,000		
N		47		

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

Los resultados del análisis de correlación indican que el control se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05), con el compromiso organizacional. Este resultado aporta evidencias suficientes para validar la hipótesis de investigación. El signo positivo de la correlación indica que en la medida que mejore el control, mejora el compromiso organizacional.

3.5. Relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019

Tabla 9: El compromiso organizacional en relación a la Gestión administrativa

Gestión administrativa	Compromiso organizacional											
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Regular	0	0,0%	5	41,7%	7	58,3%	0	0,0%	0	0,0%	12	100,0%
Buena	0	0,0%	4	13,3%	21	70,0%	5	16,7%	0	0,0%	30	100,0%
Muy buena	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%	4	100,0%
Total	0	0,0%	9	19,1%	30	63,8%	7	14,9%	1	2,1%	47	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

Analizando en forma general la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional, se observa que el nivel bajo de compromiso organizacional se refleja mayormente en el grupo de trabajadores que califican a la gestión como regular, como se observa en el 41.7%. El nivel regular del compromiso organizacional se presenta sobretodo en el grupo de trabajadores que califican como deficiente, regular o buena a la

gestión administrativa, según la opinión del 100%, 58.2% y 70%. Finalmente se observa que las personas que trabajan en la empresa con un alto compromiso organizacional son los que califican a la gestión administrativa como muy buena, de acuerdo a la opinión del 50%. Se observa una tendencia clara de que hay un mayor compromiso organizacional, en trabajadores que califican mejor a la gestión administrativa.

Contrastación de la Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de las personas que trabajan en la empresa DIAL

Tabla 10: Correlación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional

	Spearman	Compromiso organizacional
Lineamientos de gestión administrativa	R	,669**
	Sig.	,000
	N	47

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas que trabajan en la empresa

El análisis de correlación indica que la gestión administrativa se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) y directa con el compromiso organizacional, resultado que además conduce a aceptar la hipótesis de investigación. Este resultado implica que para logra un mayor compromiso organizacional se debe mejorar la gestión administrativa.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla Piura 2019, para ello se recopiló información de los trabajadores de la empresa utilizando un cuestionario que consta de 28 ítems para la variable gestión administrativa y 18 ítems para la variable compromiso organizacional. Igualmente se realizó una entrevista al jefe de la oficina y observación a los trabajadores.

Respecto al primer objetivo, análisis descriptivo de la planeación, indican que el 59% de los encuestados manifiestan la empresa tiene una planeación favorable y muy favorable. Estos resultados coinciden con una de las conclusiones de la investigación de Calderón (2017) que dice: “ Existe relación moderada significativa entre la planificación de la gestión administrativa y las obligaciones tributarias” (p.61), por otro lado, Ocampos y Valencia (2016), también concluyen que “La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio” (p. 82)

Por otra parte estos resultados se sustentan también de manera teórica, pues según Koontz, Weihrich y Cannice (2012) “la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas” (p.108). Por lo tanto, la planeación es la base de toda buena gestión, por ello es necesario superar aquellos factores que aún se perciben de manera no favorable.

Para corroborar estos resultados se realizó una entrevista a la jefa de la oficina, quién coincidió en la mayoría de los indicadores, aunque en algunos su percepción difiere de los trabajadores, tal es el caso de: -Conocimiento de los planes estratégicos, -Los planes se trabajan con los colaboradores, y -conocimiento de visión y misión.

Finalmente, los resultados de correlación indican que la planeación se relaciona en forma significativa con el compromiso organizacional ($r=,470$ y $\text{sig}.<0,05$), y el signo positivo del coeficiente indica una relación directa, es decir en la que en la medida que

mejora la planeación, mejora el compromiso organizacional, lo que lleva a aceptar la hipótesis.

La planificación es la base de toda gestión administrativa, por lo que estos resultados favorables, son una buena señal de que estamos a tiempo de corregir algunos aspectos desfavorables y encaminar las actividades a la consecución de los objetivos.

Respecto a los resultados para el segundo objetivo, relacionado a la organización, el 61% de los trabajadores indican una organización favorable y muy favorable. Estos resultados difieren de lo encontrado en la investigación de Travezaño (2018), donde solo un 19.0% indicaron que existe un nivel eficiente de la dimensión organización. Del mismo modo, en la investigación realizada por Santillán y Villanueva (2014) presenta en su análisis de la variable organización, indica que la mitad del personal tiene conocimiento que cuenta con un organigrama aunque no lo tiene formalizado ni difundido pero que informalmente se encuentra diseñado. La importancia de estos resultados se sustentan con lo que dice Robbins y Coulter (2014) “El desafío para los gerentes es diseñar una estructura organizacional que permita a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y eficacia” (p. 234)

La jefa de oficina, durante la entrevista manifestó que los factores de la organización de la empresa son adecuados, sin embargo, la percepción de los investigados, a pesar de ser favorable, existen algunos colaboradores que perciben que la organización no es clara, el trabajo no se distribuye de manera equitativa y falta coordinación entre áreas. Por lo que, es necesario considerar mejoras en esta dimensión, pues la organización es el esqueleto de la empresa, si tiene fallas, no podremos conseguir los objetivos trazados.

Respecto a su relación con el compromiso, los resultados muestran una correlación significativa entre la organización con el compromiso organizacional ($r=,479$ y sig. $<0,05$). El signo positivo de la correlación, indica que la mejora de la organización trae como consecuencia mejora en el compromiso organizacional, por lo que la hipótesis se acepta.

Asimismo, para el tercer objetivo, al analizar la dirección de la empresa, las opiniones referidas a esta variable, encontramos que el 57% de los trabajadores indican una dirección favorable y muy favorable. Pues según Chiavenato (2013) “Las personas

deben ser admitidas, asignadas a sus cargos, instruidas y entrenadas: deben conocer lo que se espera de ellas y cómo deben desempeñar sus cargos; deben ser guiadas y motivadas para alcanzar los resultados” (p. 279). Igualmente, estos resultados coinciden con lo encontrado por Rodríguez (2017), donde los resultados arrojan un 75% de actividades favorables de dirección, aunque estos se desmerece al indicar que el 81 % de las mypes encuestadas no cuentan con documentos de gestión.

Este resultado es una fortaleza para la empresa, pues la mayoría percibe una buena dirección, pero no hay que descartar a los colaboradores que perciben algunas deficiencias, sobre todo en el aspecto de la falta de motivación, poca promoción y falta de valoración de las capacidades del personal que la labora en la organización. Esta percepción de los trabajadores no se evidencia en lo manifestado por la jefa de oficina, quién en la entrevista manifiesta que sí se motiva al personal y se busca mejorar su posición en la organización.

Respecto a la relación entre la dirección y el compromiso organizacional, el coeficiente de correlación significativo ($r=,509$ y sig. $<0,05$), lo que indica que la dirección se relaciona con el compromiso organizacional; además esta relación es directa por el signo positivo, lo que quiere decir que, si mejoramos la dirección de la empresa, también mejora el compromiso del trabajador con la organización, por lo que la hipótesis se acepta.

Por otra parte, respecto al cuarto objetivo, referido al control, los resultados muestran que el 80% de los trabajadores indican que esta variable es favorable y muy favorable. Tal como indica Thompson (2012) “Como observa con astucia Bill Hewlett, cofundador de Hewlett-Packard: “No se puede controlar lo que no se puede medir [...], y lo que se logra medir, se hace” (p.29), es decir ningún proceso administrativa está completo sin el control. Por ello, es tan importante como las otras fases de la gestión administrativa.

Los resultados de esta investigación coinciden con lo encontrado por Travezaño (2018), respecto a los niveles de control, especifica que el 45%, indica que existe un

control adecuado y el 26% indica que existe un control eficiente, en la empresa de estudio.

Esta dimensión ha sido la mejor evaluada por los colaboradores de la empresa, lo que favorece la verificación de lo actuado con lo planeado, lo que permite tomar acciones inmediatas, cuando se encuentra una desviación, asegurando así el cumplimiento de metas.

Igual que en los casos anteriores, los resultados del análisis de correlación indican que el control se relaciona en forma significativa ($r=,646$ y sig. $<0,05$), con el compromiso organizacional, el signo positivo de la correlación indica una relación directa, es decir, en la medida que mejore el control, mejora el compromiso organizacional, por lo que la hipótesis se acepta.

Analizando de manera general la variable Gestión administrativa y Compromiso organizacional, los resultados indican que la gestión administrativa se relaciona en forma significativa ($r=,669$ y Sig. $<0,05$) y directa con el compromiso organizacional, Este resultado implica que para lograr un mayor compromiso organizacional se debe mejorar la gestión administrativa. Estos resultados coinciden con lo estudiado por Coque (2016), que concluye que “La Gestión Administrativa **SI** impacta significativamente en la rentabilidad en la empresa MEGAMICRO”. Igualmente, tenemos a Haro (2015) que en la empresa de estudio encuentra una relación directa entre Gestión administrativa y Compromiso laboral, indicando además que “la falta de una correcta administración hace que las personas realicen su trabajo con carácter de obligación y no por vocación” (p. 91).

En cuanto al análisis descriptivo del compromiso organizacional, la percepción de los trabajadores se concentra en el nivel medio, es decir el compromiso organizacional es regular. Igualmente se observa que no existe un tipo de compromiso que resalta sobre los otros, sin embargo, según los resultados obtenidos en los niveles de compromiso alto y muy alto, encontramos que un 44% de los trabajadores siente compromiso de continuidad, el 31% de los trabajadores se orientan a un compromiso normativo y el 25% de los trabajadores siente un compromiso afectivo. Esto se corrobora con lo observado en la empresa, y los comentarios de los mismos colaboradores que manifiestan “en la competencia te dan bonos”, “En la empresa xxx están buscando personal”, lo que hace intuir que el compromiso que prevalece es el de continuidad.

Estos resultados concuerdan en parte con lo que concluye Hurtado (2007) en su investigación: el componente normativo es el que predomina en el compromiso en los trabajadores de las empresas de estudio, en segundo lugar, está el componente de continuidad y el último lugar se encuentra el componente afectivo

Respecto a la validez de la medición de compromiso organizacional, la teoría de Meyer y Allen es la más utilizada en las diferentes investigaciones revisadas y se sustenta también en la investigación de Montoya (2014), que realiza una validación de las dimensiones del compromiso, concluyendo que la teoría de Meyer y Allen es un constructo multidimensional válido.

V. CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación, indican que la planeación se relaciona en forma significativa y directa con el compromiso organizacional, es decir que en la medida que mejora la planeación, mejora el compromiso organizacional. En el análisis descriptivo de la Planeación, se observa que la mayoría de los encuestados manifiestan que la empresa tiene una planeación favorable y muy favorable.
2. En referencia a la organización de la empresa, los resultados determinan que existe relación entre la organización con el compromiso organizacional, de forma significativa y directa, esto implica que la mejora de la organización trae como consecuencia mejora en el compromiso organizacional. Al analizar el aspecto relacionado a la organización, los trabajadores perciben que la organización de la empresa es favorable y muy favorable.
3. Respecto a la dirección, los resultados establecen que la dirección se relaciona con el compromiso organizacional; además esta relación es directa, lo que quiere decir que si mejoramos la dirección de la empresa, también mejora el compromiso del trabajador con la organización. Al analizar las opiniones referidas a esta variable, encontramos que los trabajadores indican una dirección favorable y muy favorable.
4. Sobre el control, igual que en los casos anteriores, los resultados especifican que el control se relaciona con el compromiso organizacional, el signo positivo de la correlación establece una relación directa, es decir, en la medida que mejore el control, mejora el compromiso organizacional. Respecto al control, los resultados también muestran que el 80% de los trabajadores indican que esta variable es favorable y muy favorable
5. Analizando de manera general la variable gestión administrativa y compromiso organizacional, los resultados determinan que la gestión administrativa se relaciona en forma significativa y directa con el compromiso organizacional, Este resultado implica que para logra un mayor compromiso organizacional se debe mejorar la gestión

administrativa. Respecto al análisis descriptivo de la gestión administrativa, los trabajadores señalan que la gestión administrativa en la empresa es favorable y mejor valorada ha sido el control, y la menos valorada los indicadores relacionados a dirección.

En cuanto al compromiso organizacional, la percepción de los trabajadores se concentra en el nivel medio, es decir el compromiso organizacional es regular. Igualmente se observa que no existe un tipo de compromiso que resalta sobre los otros, sin embargo, según los resultados obtenidos en los niveles de compromiso alto y muy alto, encontramos que un 44% de los trabajadores siente compromiso de continuidad, el 31% de los trabajadores se orientan a un compromiso normativo y el 25% de los trabajadores siente un compromiso afectivo.

VI. RECOMENDACIONES

1. En relación a la variable Planeación, el análisis detallado indica que se puede mejorar el conocimiento del personal de la empresa respecto a los planes estratégicos, la misión y visión; además es necesario que los planes se trabajen junto con el personal, pues ellos son los que conocen más de cerca las necesidades de los clientes. Para ello, se recomienda incentivar la participación del personal en las actividades de planeación, esto ayudará a incrementar el compromiso del personal.
2. Sobre la organización, hay tres aspectos que pueden ser mejorados: la organización debe ser específica y clara, el trabajo justo y equitativo y la coordinación adecuada entre las áreas de la empresa. En este caso, se recomienda actualizar la descripción de puestos para distribuir adecuadamente el trabajo entre los colaboradores.
3. Existen muchos aspectos de la dirección que tienen una valoración baja de los trabajadores, como son la motivación, la promoción en el trabajo, la capacitación del personal y el liderazgo de los directivos. Se recomienda que las políticas de talento humano se orienten hacia la motivación del personal, evaluación y elaboración de un plan de carrera. Igualmente empoderar a los trabajadores para que tomen mejores decisiones y fortalecer el liderazgo de la dirección.
4. La variable control ha sido la mejor evaluada por el personal, sin embargo, la retroalimentación sobre el desempeño del trabajador, es posible mejorar su evaluación. Por lo que se recomienda, realizar una retroalimentación individual a cada trabajador sobre su desempeño, concretando compromisos específicos para mejorar su productividad
5. Sobre el compromiso organizacional, es necesario en esta empresa tome acciones para mejorar la calidad del compromiso de sus trabajadores; pues el compromiso de continuidad, significa que el personal se queda en la organización porque no encuentra o tienen miedo irse; es decir no son leales a la compañía. Se recomienda fomentar en la empresa una cultura de innovación donde el trabajador participe activamente de mejoras en los procesos, las mismas que serán reconocidas por la organización.

VII. PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIAL

La empresa Servicios y Representaciones DIAL SRL, se dedica a la comercialización de productos y servicios de telecomunicaciones, y cuenta con prestigio local y nacional en el sector donde opera. No obstante, se enfrenta a fuertes competidores, que debido al atractivo de este sector se instalaron en nuestro país. Sin embargo, este crecimiento en la demanda de estos servicios ya no es el mismo, por lo que, las empresas buscan penetrar en el mercado quitándole clientes a la competencia y tratando de atraer a los clientes con promociones que hacen peligrar la rentabilidad del negocio.

Los resultados de una organización, dependen en gran medida de la gestión administrativa, lo que implica manejo de recursos y procesos eficientes y eficaces, pero sobre todo un liderazgo adecuado para lograr que los colaboradores realicen sus tareas de manera productiva y comprometida con la institución. Por ello, a partir de los resultados encontrados en la investigación se busca proponer estrategias que mejoren la gestión administrativa para lograr un mayor compromiso de parte de los trabajadores y lograr los objetivos propuestos.

Por lo tanto, consideramos como objetivo principal de la propuesta:

Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL

Después de haber identificado y según los resultados obtenidos, los elementos que perjudican los resultados de la organización nuestro proyecto se justifica en efecto que, desde ya hace algún tiempo, se observa en la empresa DIAL, una falta de liderazgo que está influyendo en el compromiso de los trabajadores, la falta de comunicación e interés en los trabajadores ha generado desmotivación, alta rotación y falta de entusiasmo para realizar sus tareas. Esta situación es muy peligrosa, ya que en organizaciones de servicio el contacto del personal con los clientes es muy alto, y de continuar con la misma administración, estas dificultades pueden derivar en clientes insatisfechos, lo que afectaría la rentabilidad de la empresa

Por esta razón, es necesario aplicar estrategias de gestión administrativa que influyan positivamente en el compromiso de los trabajadores.

1. Filosofía de la empresa

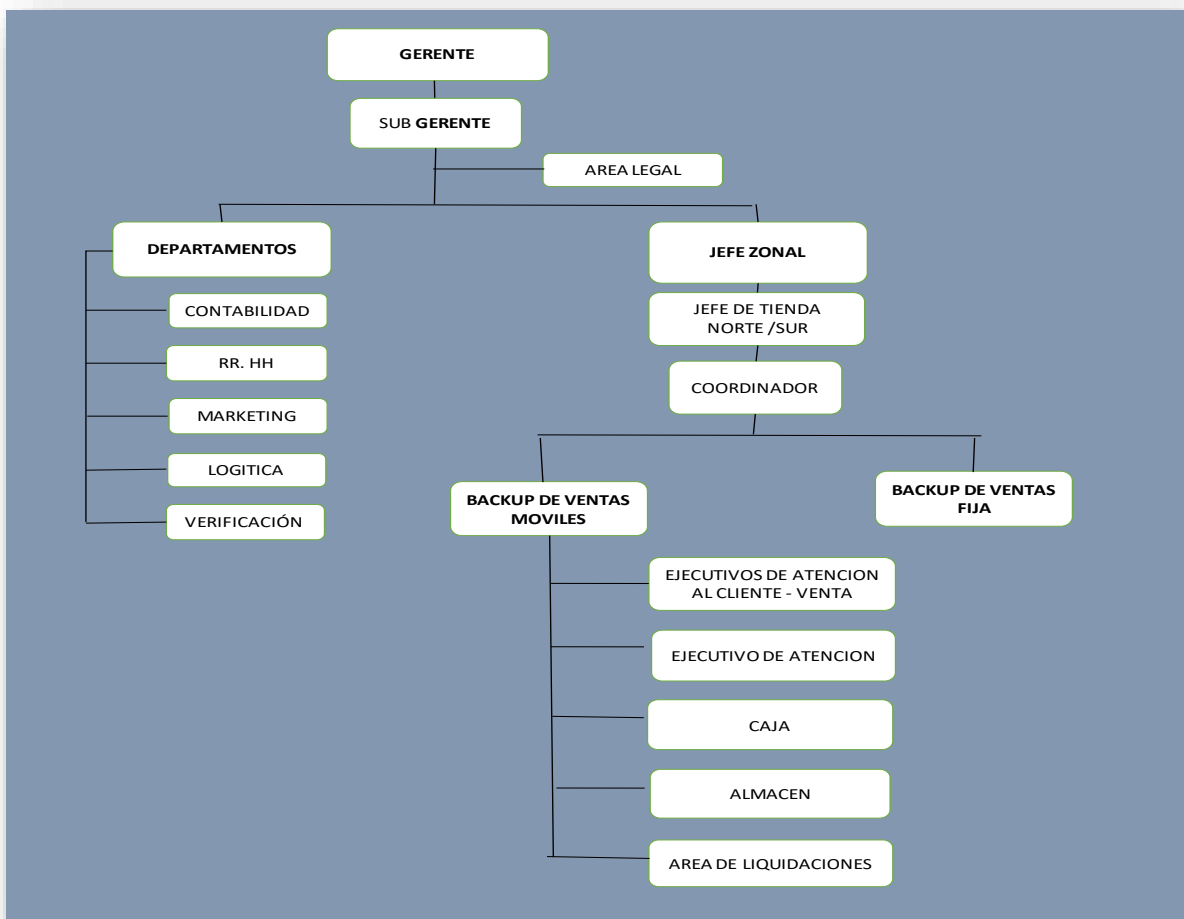
Misión:

“Somos una empresa dedicada a la asesoría y comercialización eficiente de celulares y líneas fijas y familias de productos, brindando a sus clientes un servicio de excelencia; contribuyendo con esfuerzo, entusiasmo, para ser líderes en un mercado competitivo.

Visión:

“La visión principal de la empresa es el crecimiento a nivel nacional Ser considerada la mejor empresa de telecomunicaciones, brindando un trato cordial y eficientemente a nuestros clientes, mediante la atención e innovación de los productos que ofrecemos”

2. Organigrama



3. Análisis FODA

MATRIZ FODA

	FORTALEZAS F1 Planificación estratégica formal F2 Procedimientos claros y eficientes F3 Cuenta con recursos suficientes F4 Existe buena comunicación F5 Supervisión y control adecuados	DEBILIDADES D1 Desconocimiento del plan estratégico D2 Poca participación del personal en los planes operativos D3 Falta comprensión de la organización D4 Trabajo poco equitativo D5 Personal desmotivado D6 No hay promoción de los trabajadores D7 Falta liderazgo en la dirección D8 Poca retroalimentación sobre el desempeño
OPORTUNIDADES O1 Nuevas tecnologías e innovaciones O2 Nuevos segmentos de clientes	FO Fomentar una cultura de innovación (F1, F2, F4, F5, O1,O2)	DO Incentivar la participación de los trabajadores (D1, D2, O2) Desarrollar estrategias de talento humano (D3, D4, D5, D6, D8, O1)
AMENAZAS A1 Competencia intensa	FA Fortalecer el servicio ofrecido (F3, A1)	DA Fortalecer el liderazgo de la dirección (D7, A1)

4. Estrategias de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional

1. ESTRATEGIA 1: Fomentar una cultura de innovación

- Fomentar una cultura de innovación

2. ESTRATEGIA 2: Fortalecer el servicio ofrecido

- Empoderar a los trabajadores

3. ESTRATEGIA 3: Incentivar la participación del personal

- Conocimiento de la Visión y misión
- Socializar el plan estratégico
- Participación del personal para elaborar el plan operativo

4. ESTRATEGIA 4. Políticas de talento humano

- Actualizar la descripción de puestos
- Motivar al personal
- Evaluación del personal
- Elaborar el Plan de carrera

5. ESTRATEGIA 5. Fortalecer el liderazgo

- Fortalecer el liderazgo de la dirección

5. Desarrollo de las estrategias de gestión administrativa para mejorar el compromiso organizacional

ESTRATEGIA 1: Fomentar una cultura de innovación

a) **Descripción:** Es un cambio en la cultura de la empresa, que se orienta a la innovación basada en valores como: apertura, confianza, equidad y compromiso.

b) **Indicador:**

- N° de propuesta innovadora

c) **Meta:**

- 01 propuesta innovadora al año

d) **Tácticas:**

- Compartir conocimientos
- Premiar las ideas innovadoras
- Fomentar trabajo en equipo
- Permitir las fallas
- Estimular el aprendizaje
- Recopilar de manera sistemática información de clientes

e) **Programa/actividades**

- Contratar a un especialista para que genere un sistema de comunicación compartida para todos los colaboradores, de tal manera que la comunicación es en tiempo real y además todos tendrán acceso
- Elaborar un sistema de premiación para fomentar ideas innovadoras
- Establecer canales de comunicación efectivos (ejemplo: Wasapp)
- Utilizar frases de aceptación del error como: “El único que no se equivoca es el que nunca hace nada” (Goethe), “A veces, cuando se innova, se cometen errores. Es mejor admitirlos rápidamente, y seguir adelante con la mejora de tus otras innovaciones” (Steve Job), “De los errores aprendemos” (anónimo)
- Crear círculos de estudio para estimular el aprendizaje
- Elaborar un formato para recopilar información de los clientes
- Controlar el cumplimiento de la meta

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar a un especialista para que genere un sistema de comunicación compartida	■											
Elaborar un sistema de premiación para fomentar ideas innovadoras		■	■									
Establecer canales de comunicación efectivos (ejemplo: Wasapp)				■	■	■						
Utilizar frases de aceptación del error como: “El único que no se equivoca es el que nunca hace nada” (Goethe),..				■	■	■						
Crear círculos de estudio para estimular el aprendizaje							■	■				
Elaborar un formato para recopilar información de los clientes									■	■	■	■
Controlar el cumplimiento de la meta												■

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Contratar a un especialista para que genere un sistema de comunicación compartida para todos los colaboradores, de tal manera que la comunicación es en tiempo real y además todos tendrán acceso	S/ 500.-
Elaborar un sistema de premiación para fomentar ideas innovadoras	S/ 500.-
Establecer canales de comunicación efectivos (ejemplo: Wasapp)	S/ 20.-
Utilizar frases de aceptación del error como: “El único que no se equivoca es el que nunca hace nada” (Goethe), “A veces, cuando se innova, se cometen errores. Es mejor admitirlos rápidamente, y seguir adelante con la mejora de tus otras innovaciones” (Steve Job), “De los errores aprendemos” (anónimo)	S/ 20.-
Crear círculos de estudio para estimular el aprendizaje	S/ 20.-
Elaborar un formato para recopilar información de los clientes	S/ 500.-
Controlar el cumplimiento de la meta	S/ 20.-
TOTAL	S/ 1,580.-

h) **Viabilidad:** Implementar la estrategia para fomentar una cultura de innovación, es importante para que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos. El costo es accesible para llevarlo a cabo.

ESTRATEGIA 2: FORTALECER EL SERVICIO AL CLIENTE

a) **Descripción:** Para fortalecer el servicio al cliente se propone empoderar a los trabajadores.

b) **Indicador:**

- % de trabajadores que se capacitan
- Nivel de satisfacción de los clientes

c) **Meta:**

- 100% de los trabajadores se capacitan
- 90% de los clientes se sienten satisfechos con el servicio

d) **Tácticas:**

- Preparar a los colaboradores en cuanto solución de problemas respecto al servicio
- Taller de entrenamiento para toma de decisiones
- Reconocimiento al trabajador mejor evaluado

e) **Programa/actividades**

- Nombrar a un responsable de la estrategia
- Cotizar empresas que brinden sistemas integrales de capacitación
- Evaluar las ofertas y elegir la mejor opción
- Contratar a los expositores y realización de seminario
- Proceso de retroalimentación por parte de los colaboradores
- Crear un clima de confianza y colaboración
- Medir la satisfacción del servicio ofrecido
- Controlar el cumplimiento de la meta

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombrar a un responsable de la estrategia	■											
Cotizar empresas que brinden sistemas integrales de capacitación		■	■									
Evaluar las ofertas y elegir la mejor opción				■	■							
Contratar a los expositores y realización de seminario						■						
Proceso de retroalimentación por parte de los colaboradores							■	■				
Crear un clima de confianza y colaboración				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Medir la satisfacción del servicio ofrecido												■
Controlar el cumplimiento de la meta												■

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Nombrar a un responsable de la estrategia	S/ 10.-
Cotizar empresas que brinden sistemas integrales de capacitación	S/ 20.-
Evaluar las ofertas y elegir la mejor opción	S/ 20.-
Contratar a los expositores y realización de seminario	S/ 1200.-
Proceso de retroalimentación por parte de los colaboradores	S/ 10.-
Crear un clima de confianza y colaboración	S/ 10.-
Medir la satisfacción del servicio ofrecido	S/ 20.-
Controlar el cumplimiento de la meta	S/1,290.-
TOTAL	S/ 610.-

h) Viabilidad

El empoderamiento a los trabajadores es fundamental para brindar un servicio eficiente a los clientes, por esta razón la inversión se justifica por el mayor % de clientes que se sienten satisfechos con el servicio.

ESTRATEGIA 3: Incentivar la participación del personal

a) **Descripción:** Para lograr un mayor compromiso de los trabajadores, hay que incentivar su participación en la planificación de la organización

b) **Indicador:**

- % de trabajadores que conocen la misión y visión de la empresa
- % de trabajadores que conocen el plan estratégico
- % de trabajadores que participan en la elaboración del plan operativo

c) **Meta:**

- 100 % de trabajadores que conocen la misión y visión de la empresa
- 100 % de trabajadores que conocen el plan estratégico
- 100 % de trabajadores que participan en la elaboración del plan operativo

d) **Tácticas:**

- Concurso para conocer la misión y visión de la empresa
- Reunión para socializar el plan estratégico
- Taller para elaborar los planes operativos

e) **Programa/actividades**

- Nombrar a un responsable de la estrategia
- Diseñar un concurso entre los trabajadores para que conozcan la misión y visión
- Elaborar las bases del concurso
- Autorizar la compra de los premios
- Preparar un taller donde participen todos los trabajadores
- Socializar el plan estratégico
- Elaborar el plan estratégico
- Aplicar encuestas para medir los resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombrar a un responsable de la estrategia	■											
Diseñar un concurso entre los trabajadores para que conozcan la misión y visión		■	■									
Elaborar las bases del concurso				■	■							
Autorizar la compra de los premios						■						
Preparar un taller donde participen todos los trabajadores							■	■				
Socializar el plan estratégico									■	■	■	■
Elaborar el plan estratégico										■	■	■
Aplicar encuestas para medir los resultados												■

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Nombrar a un responsable de la estrategia	S/ 20.-
Diseñar un concurso entre los trabajadores para que conozcan la misión y visión	S/ 20.-
Elaborar las bases del concurso	S/ 20.-
Autorizar la compra de los premios	S/ 500.-
Preparar un taller donde participen todos los trabajadores	S/ 440.-
Socializar el plan estratégico	S/ 20.-
Elaborar el plan estratégico	S/ 20.-
Aplicar encuestas para medir los resultados	S/20.-
TOTAL	S/ 1,060.-

h) Viabilidad

La participación de los trabajadores en la planificación de la empresa es fundamental para que adquiera el compromiso del cumplimiento de metas. Por lo que, considerando el beneficio obtenido la inversión es viable.

ESTRATEGIA 4. Políticas de talento humano

a) **Descripción:** Se proponen políticas de talento humano acordes con los objetivos que buscamos respecto al compromiso organizacional.

b) **Indicador:**

- % de trabajadores con motivación alta
- % de trabajadores con evaluación positiva
- % de trabajadores que consideran que pueden crecer en la empresa

c) **Meta:**

- 90 % de trabajadores con motivación alta
- 90 % de trabajadores con evaluación positiva
- 90 % de trabajadores que consideran que pueden crecer en la empresa

d) **Tácticas:**

- Actualizar la descripción de puestos
- Programa para motivar al personal
- Retroalimentación de la evaluación del personal
- Planificar y difundir el plan de carrera

e) **Programa/actividades**

Actualizar la descripción de puestos

- Nombrar a un responsable de la estrategia
- Contratar a un practicante que realice estas actividades
- Programar las actividades para la actualización de descripción de puestos
- Difundir a todo el personal

Programa para motivar al personal

- Elaborar los criterios para nombrar al trabajador del mes
- Entregar un reconocimiento y bonificación
- Felicitar los logros profesionales y personales de los trabajadores
- Medir el nivel de motivación

Retroalimentación de la evaluación del personal

- Reunirse personalmente con cada trabajador
- Entregar los resultados de la evaluación de desempeño
- Buscar compromiso del trabajador para mejorar

Planificar y difundir el plan de carrera

- Elaborar el plan de carrera
- Difundir el plan de carrera
- Medir la percepción de los trabajadores sobre el plan de carrera
- Evaluar resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombrar a un responsable de la estrategia	■											
Contratar a un practicante		■	■									
Programar la descripción de puestos				■	■							
Difundir a todo el personal						■	■					
Criterios para nombrar trabajador del mes						■	■					
Entregar un reconocimiento y bonificación								■				
Felicitar los logros profesionales y personales					■	■	■	■	■	■	■	■
Medir el nivel de motivación								■				
Reunirse personalmente con cada trabajador						■	■					
Entregar los resultados de la evaluación								■				
Buscar compromiso del trabajador para mejorar								■				
Elaborar el plan de carrera						■	■					
Difundir el plan de carrera								■	■			
Medir la percepción de los trabajadores										■	■	■
Evaluar resultados												■

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Nombrar a un responsable de la estrategia	S/ 0.-
Contratar a un practicante	S/ 1,000.-
Entregar un reconocimiento y bonificación	S/ 500.-
TOTAL	S/ 1,500.-

h) Viabilidad

Las políticas de talento humano propician un mayor compromiso organizacional, por lo que, la contratación de un practicante de Administración para que realice estas actividades, es viable en consideración a los resultados esperados.

ESTRATEGIA 5: Fortalecer el liderazgo

a) **Descripción:** El liderazgo efectivo de los directivos de la organización, es imprescindible para lograr el compromiso del personal

b) **Indicador:**

- % de trabajadores que perciben un liderazgo efectivo en la organización

c) **Meta:**

- 90 % de trabajadores que perciben un liderazgo efectivo en la organización

d) **Tácticas:**

- Entrenamiento sobre liderazgo y gestión
- Calendarizar reuniones frecuentes con el equipo de trabajo
- Atención y apoyo a las ideas de los colaboradores

e) **Programa/actividades**

- Nombrar a un responsable de la estrategia
- Definir contenido del entrenamiento al personal directivo
- Solicitar cotización y aceptar propuesta
- Realizar el entrenamiento
- Propiciar reuniones frecuentes con el personal
- Cada reunión estará a cargo de un colaborador diferente
- Apoyar ideas innovadoras y poner en práctica
- Evaluar los resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nombrar a un responsable de la estrategia	■											
Definir contenido del entrenamiento al personal directivo		■	■									
Solicitar cotización y aceptar propuesta				■	■							
Realizar el entrenamiento						■						
Propiciar reuniones frecuentes con el personal							■	■				
Cada reunión estará a cargo de un colaborador diferente									■	■	■	■
Apoyar ideas innovadoras y poner en práctica										■	■	■
Evaluar los resultados												■

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Solicitar cotización y aceptar propuesta	S/ 20.-
Realizar el entrenamiento	S/ 500.-
Propiciar reuniones frecuentes con el personal	S/ 20.-
Evaluar los resultados	S/20.-
TOTAL	S/ 560.-

h) Viabilidad

Esta estrategia es viable, pues los resultados serán muy beneficiosos para la buena gestión administrativa de la organización

Presupuesto general

Estrategias	Meta	Costos
1. Fomentar una cultura innovadora	— 01 propuesta innovadora al año	S/ 1,580.-
2. Fortalecer el servicio al cliente	— 100% de los trabajadores se capacitan — 90% de los clientes están satisfechos con el servicio	S/ 610.-
3. Incentivar la participación del personal	— 100% de los trabajadores conocen la misión y visión — 100% de los trabajadores conocen el plan estratégico — 100% de trabajadores participan en la elaboración del plan operativo	S/ 1,060.-
4. Políticas de talento humano	— 90% de los trabajadores tienen motivación alta — 90% de los trabajadores tiene evaluación positiva — 90% de los trabajadores consideran que pueden crecer en la empresa	S/ 1,500.-
5. Fortalecer el liderazgo	— 90% de los trabajadores perciben un liderazgo efectivo	S/ 560.-
TOTAL		S/ 5,310.-

REFERENCIAS

- A. González, J. Bonilla, M. Quintero, C. Reyes, A. Chavarro. (Abril de 2016). Análisis de las causas y consecuencias de los accidentes laborales ocurridos en dos proyectos de construcción. (SciELO, Ed.) *Revista Ingeniería de la construcción*, 31(1), 20. Recuperado el 10 de 03 de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50732016000100001
- Abuseif S. y Ayaad O. (28 de Junio de 2018). The Relationship between Organizational Commitment and Nurses' Turnover Intention Behavior at Tertiary Private Hospitals in Najran, KSA. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6), 764-772. doi:10.6007/IJARBSS/v8-i6/4268
- Alvarado, O. O. (2013). *Elementos de Administración General*. Lima: UDEGRAF.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*, 2° ed. Mexico: Mc Graw Hill.
- Arciniega, L. y Gonzales, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis de la estructura y significado de la dimensión Normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 27 (3), pp. 273-285. Recuperado el 11 de abril de 2019, de <https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126821/1/2012%20Arciniega%20y%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Arciniega, L. y Gonzales, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21 (1), pp 35-50. Recuperado el 10 de abril de 2019, de <https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125409/1/2006%20Arciniega%20y%20Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Calderón, F. D. (2017). *Gestión administrativa en las obligaciones tributarias de la empresa Barrantes y CIA. S.R.L. – Piura*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*, 8° edición. Madrid España: Mac Graw Hill.

- Coque, A. D. (2016). *La Gestión administrativa y su impacto en rentabilidad de la empresa Megamicro SA*. Ambato, Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Drucker, P. (1993). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Estados Unidos: HarperBusiness.
- Drucker, P. (2016). *Peter Drucker Reader*. Estados Unidos: Harvard Business Review Press.
- Guerrero Estefany y Valencia Sheyla. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Red Asistencia de ESSALUD Tumbes*. Tumbes: Universidad nacional de Tumbes.
- Haro, H. R. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía nacional del Ecuador*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Hernandez, R. S. (2011). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación, 6° ed.* Mexico D. F.: Mc Graw Hill.
- Hurtado, A. M. (2007). *Bases conceptuales del Compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Jenny Santillán y Diana Villanueva. (2014). *Propuesta de un sistema de Gestión administrativa para la empresa Poseidón S.A.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente RocaFuerte de Guayaquil.
- Koontz Harold, Weihrich Heinz y Cannice Mark. (2012). *Administraciónb, 14°ed.* Mexico DF: Mac Graw Hill.
- Mendoza, R. M. (19 de 11 de 2018). Operadores móviles enfrentan su primer año de contratación. *Diario el Comercio*.
- Meyer y Allen citados por Ruiz de Alba, R. J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor poersonal empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios*

empresariales, Segunda época(N° 1), páginas 67-86. Recuperado el 01 de 04 de 2019, de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>

Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center*. Lima, Peru: Universidad de Ciencias aplicadas.

Puell, P. J. (2016). Filosofía Estratégica de la Empresa. *Horizonte empresarial la Universidad Ricardo Palma, Vol 10*. Recuperado el 20 de 04 de 2019, de http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Horizonte_empresarial/article/view/251

RAE, R. a. (2014). Diccionario de la lengua Española, 23°ed. *Diccionario*. España: Asociación de academias de la lengua Española, ASALE.

Robbins Stephen y Coulter Mary. (2014). *Administración, 12° ed*. México: Pearson Educación.

Rodriguez. (2018). Las luces y las sombras del futuro de la telefonía móvil. *Telos, Fundación Telefónica*. Recuperado el 13 de 05 de 2019, de <https://telos.fundaciontelefonica.com/la-cofa/las-luces-y-las-sombras-del-futuro-de-la-telefonía-movil/>

Rodriguez, p. F. (2017). *Gestión administrativa y crecimiento de las MYPES de calzado en el distrito de Castilla*. Tujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Roque, B. J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativas en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.

Salazar Diego, Diaz pablo, Benalcázar Luis y Acuña José. (Junio de 2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito. *Revista interamericana de ambiente y turismo, Vol 14*(N° 1). Recuperado el 10 de abril de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100002&lang=es

- Tembo, J. (2014). Strategic Management. *Material de estudio Master of Business*. Lusaka: University of Lusaka. Recuperado el 09 de mayo de 2109, de <https://www.unilus.ac.zm/Lecturer/Resources/MBAGEN-GBS750-2-2014-3.pdf>
- Thompson Arthur, Peteraf Margaret, Gamble John y Strckland A. (2012). *Administración Estratégica, 18° ed.* Mexico D. F.: Mc Graw Hill.
- Travezaño, R. J. (2018). *Gestión administrativa y competencia laboral en la oficina general de recursos humanos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Jesús María, 2018.* Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	MÉTODO
Gestión administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla - Piura 2019	Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019?	Objetivo General: Analizar la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019	Hipótesis General Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Diseño de la Investigación: _ No experimental Tipo de Investigación: _ Investigación de campo _ Transaccional _ Enfoque cuantitativo
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	Población: _ Trabajadores de la empresa DIAL: 47 trabajadores _ Muestra: Se realiza censo
	¿Cuál es la relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?	Determinar la relación entre la Planeación y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Existe una relación significativa entre la Planeación y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Técnica de recolección de datos: _ Encuesta y Observación a trabajadores _ Entrevista al Gerente de la empresa
	¿Cuál es la relación entre la Organización y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?	Establecer la relación entre la Organización y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Existe una relación significativa entre la Organización y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	_ Instrumento: cuestionario / Guía de entrevista / Guía de observación _ Validez: Juicio de expertos
	¿Cuál es la relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?	Establecer la relación entre la Dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Existe una relación significativa entre la Dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	_ Confianza: Alfa de Cronbach
	¿Cuál es la relación entre el Control y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial?	Especificar la relación entre el Control y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Existe una relación significativa entre el Control y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Dial	Método de análisis _ Estadístico descriptivo

*Anexo 2: Cuestionario para trabajadores de la empresa DIAL Oficina Open Plaza,
Castilla - Piura*

Estimado trabajador de la empresa Dial, mediante el presente cuestionario se pretende obtener información para efectuar una investigación académica sobre la Gestión Administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores. No existen respuestas correctas o incorrectas, por ello, le agradezco responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentará una serie de preguntas, las cuales según su punto de vista debe marcar con un “x” en los casilleros según la siguiente escala: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1)

Variable: Gestión estratégica	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Planeación	5	4	3	2	1
La organización cuenta con un Plan estratégico					
La planificación considera los temas relacionados a los procedimientos administrativos					
Los planes operativos se trabajan con la participación de los trabajadores de la organización					
Tengo conocimiento de la misión y visión de la empresa					
Los objetivos y metas de la entidad están en concordancia a las normas de gestión					
Los objetivos de la organización son debidamente comunicados al personal					
La organización planifica la toma de decisiones con anticipación					
Dimensión: Organización					
La organización de puestos y funciones es adecuada y ayuda al cumplimiento de los objetivos					
La organización de puestos y funciones es específica, clara y transparente					
El trabajo se reparte de manera justa y equitativa					
Existe coordinación adecuada entre las áreas de la organización					
Los procedimientos están organizados y son eficientes					
La empresa brinda los recursos necesarios para realizar el trabajo diario					
La empresa organiza capacitaciones para el personal de la organización					
Dimensión: Dirección					
Se siente motivado por la empresa en la realización de tus actividades diarias					
La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores.					
La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores					
Los directivos muestran liderazgo en la gestión de la empresa					
Los directivos involucran asertivamente la participación de todo el personal					

	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
La comunicación entre usted y su jefe es frecuente y clara					
La comunicación entre compañeros es frecuente y clara					
La dirección fomenta la comunicación y relaciones armoniosas entre todo el personal					
Dimensión: Control					
La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos					
La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
La empresa evalúa frecuentemente su desempeño laboral					
Recibe retroalimentación sobre su desempeño para mejorar en su trabajo					
Las actividades y procesos cuentan con controles que aseguran su eficiencia y eficacia					
Su jefe de área supervisa continuamente su trabajo					
Variable: Compromiso Organizacional					
Dimensión: Compromiso Afectivo					
La institución tiene un gran significado para usted.					
Se siente como parte de una familia en esta institución.					
Tiene una fuerte sensación de pertenecer a esta institución.					
Realmente siente como si los problemas de esta institución fueran sus problemas.					
Disfruta hablando de la institución con gente que no pertenece a ella.					
Sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en esta institución					
Dimensión: Compromiso de continuidad					
Una razón para seguir trabajando aquí es que en otro lado no podría igualar el sueldo y prestaciones con las que cuenta.					
Creo que tengo pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
Sigo aquí porque afuera es muy difícil conseguir un trabajo como este.					
Ahora mismo sería muy duro dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.					
Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.					
En la situación actual quedarse en la institución es más una necesidad que un deseo.					

Dimensión: Compromiso normativo	Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
Continúo trabajando en esta institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuera correcto dejar la institución					
Me sentiría culpable si dejara la institución, considerando todo lo que le ha dado.					
Ahora mismo no abandonaría la institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
Esta institución merece mi lealtad.					
Creo que le debo mucho a esta institución.					

Datos Generales

1. Edad:	hasta – 25 <input type="checkbox"/>	26 – 35 <input type="checkbox"/>	36 – 45 <input type="checkbox"/>	46 – 54 <input type="checkbox"/>	55 o más <input type="checkbox"/>
2. Nivel de ingresos:	Menos de S/.1000 <input type="checkbox"/>	S/. 1001- 2000 <input type="checkbox"/>	S/2001 – 3000 <input type="checkbox"/>	S/.3000 a más <input type="checkbox"/>	
3. Lugar de Residencia:	Avenida <input type="checkbox"/>	Urbanización <input type="checkbox"/>	Asentamiento Humano <input type="checkbox"/>		
4. Grado de Instrucción:	Secundaria completa <input type="checkbox"/>	Estudios superiores <input type="checkbox"/>	Post-Grado <input type="checkbox"/>		
5. Ocupación:	_____				

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3: Entrevista al Gerente de la empresa DIAL Oficina Open Plaza Castilla

DATOS GENERALES	
Propósito de la investigación	Investigación académica sobre la Gestión Administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores
Técnica	Entrevista
Instrumento	Guía de entrevista
Objetivo de la entrevista	Obtener información sobre la Gestión Administrativa
Entrevistado	Srta. Lourdes Aguilar Rivera (Jefe de tienda)
Entrevistador	Srta. Shirley Olivares Taboada (Investigadora)
Duración	1 hora y 30 minutos

RESULTADO DE LA ENTREVISTA	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿La organización cuenta con un Plan estratégico?	<i>Si, el plan se realiza en coordinación con el jefe de tienda y el gestor zonal de Movistar</i>
2. ¿Los planes operativos se trabajan con la participación de los trabajadores de la organización?	<i>Si, una vez ya coordinado la meta entre el gestor zonal, el jefe de tienda y coordinadores llevan a cabo la realización de un plan estratégico para cumplir lo requerido.</i>
3. ¿Los objetivos de la organización son debidamente comunicados al personal?	<i>Si, divididos por grupos de trabajo, cada grupo tiene un objetivo, guiado por un líder que comunica los logros alcanzados, así como los obstáculos que se presentan.</i>
4. ¿Existe coordinación adecuada entre las áreas de la organización?	<i>Si, esto se realiza en base a una estructura de trabajo sólida.</i>
5. ¿La empresa organiza capacitaciones para el personal de la organización?	<i>Si, capacitaciones para personal nuevo, así como lanzamientos por campaña de movistar. También se da apoyo al personal por parte de coordinadores y capacitaciones de manera mensual en base a los cambios que movistar realiza en su sistema.</i>
6. ¿La dirección se preocupa por la promoción de trabajadores?	<i>Si, el personal que presenta avance en el manejo del sistema y presenta una mejora en sus cualidades profesionales, se le brinda la oportunidad de realizar una línea de carrera.</i>
7. ¿La dirección valora las capacidades de los trabajadores?	<i>Si, y esto es premiado con bonos o asensos a otras áreas.</i>
8. ¿Los directivos involucran asertivamente la participación de todo el personal?	<i>Si, desde la zona de bienvenida hasta la zona de almacén, cada uno cumple con funciones estratégicas para que el cliente sea atendido de manera rápida y eficaz.</i>
9. ¿La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos?	<i>Si, cada coordinador maneja cuadros de Excel donde tienen los avances por día y semana,</i>

	<i>monitoreando de manera constante el cumplimiento de las metas.</i>
10. ¿La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos?	<i>Si, Cuando una meta está en un porcentaje bajo a lo esperado de la semana, el coordinador a cargo gestiona un plan de trabajo más agresivo en coordinación con el jefe de tienda y el personal a cargo.</i>
11. ¿La empresa evalúa frecuentemente su desempeño laboral?	<i>Si, con los cuadros de Excel cada coordinador evalúa el desempeño de cada personal, desde que productos vende a cuantos reclamos soluciona por día.</i>
12. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño para mejorar en su trabajo?	<i>Si, con lecturas, capacitaciones y recomendaciones de compañeros.</i>
13. ¿Las actividades y procesos cuentan con controles que aseguran su eficiencia y eficacia?	<i>Si, se realizan encuestas a clientes para evaluar el manejo de la organización.</i>
14. ¿Supervisa continuamente el trabajo de sus empleados?	<i>Si, con el seguimiento de ventas y con la interacción diaria con el personal.</i>

CONCLUSIÓN

Las respuestas de la Jefe de oficina, indican que existe una Gestión Administrativa favorable lo que coincide con los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores, donde se obtiene que un aproximado de 64% de los trabajadores indica un nivel favorable en relación a la planeación, organización y control

Anexo 4: Guía de observación a trabajadores de la empresa DIAL Oficina Open Plaza, Castilla Piura

DATOS GENERALES	
Propósito de la investigación	Investigación académica sobre la Gestión Administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores
Técnica	Observación
Instrumento	Guía de Observación
Objetivo de la observación	Obtener información sobre el Compromiso Organizacional
Objeto de la observación	Trabajadores de la empresa DIAL Oficina Open Plaza
Observador	Srta. Shirley Olivares Taboada (Investigadora)
Duración	1 hora al día, durante una semana

RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN					
N°	Criterios de observación	SI	NO	Tal vez	Observaciones
1	Demuestra que en la organización somos una familia	X			
2	Muestra interés por los problemas de la empresa	X			
3	Habla de la empresa con orgullo			X	
4	Comenta que es un sacrificio trabajar en la empresa		X		
5	Comenta que no será correcto irse a la competencia		X		
6	Comenta que es leal a la empresa	X			

Anexo 5: Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa y el Compromiso organizacional en la empresa DIAL Oficina Open Plaza

Tabla. 1. Nivel alcanzado en la Gestión administrativa en la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019 (Resumen).

Dimensiones Variable (n=47)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Favorable		Muy favorable	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión estratégica	1	2%	5	10%	12	25%	22	46%	8	17%
Planeación	1	2%	3	7%	15	32%	25	52%	3	7%
Organización	1	2%	4	8%	13	28%	22	47%	7	14%
Dirección	1	2%	6	12%	14	29%	19	41%	7	16%
Control	0	1%	3	6%	7	14%	25	53%	13	27%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Los resultados del estudio indican que la gestión estratégica es bastante favorable, como se deduce de la opinión del 63.8% de investigados; este nivel se explica por el nivel favorable obtenido en lo relacionado a la planeación, organización y control, según se observa en el 57.4%, 57.4% y 51.1%; en lo relacionado a la dirección el 48.9% lo califica como favorable o muy favorable, mientras que el 46.8% lo considera regular. El estudio claramente deja entrever que la gestión estratégica de la empresa DIAL Open Plaza Castilla, tiene una gestión estratégica bastante favorable, aunque hay algunos aspectos por mejorar, como las actividades de planeación y de dirección.

Tabla. 2. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019 (Resumen).

Dimensiones Variable (n=47)	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Compromiso organizacio	3	6%	12	25%	20	42%	10	22%	3	6%
Compromiso afectivo	3	6%	11	22%	24	50%	8	16%	3	5%
Compromiso continuidad	2	4%	13	28%	16	34%	13	28%	3	5%
Compromiso normativo	3	7%	12	25%	20	42%	10	20%	3	6%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Con respecto al compromiso organizacional el estudio revela que el nivel predominante es el regular, según se observa en el 63.8%; este nivel también se refleja en el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, de acuerdo al 57.4%, 55.3%, 55.3% y 48.9%. Estos resultados dejan en claro que, en la empresa investigada, los trabajadores no han logrado involucrarse plenamente, evidenciando una falta de compromiso.

**Tabla. 3. Nivel alcanzado en la Gestión administrativa en la empresa DIAL
Open Plaza Castilla -Piura 2019 (Detalle).**

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Favorable		Muy favorable		Total	Promedio
	%	Nº	%	Nº	%	%	Nº	%	Nº	%		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2%	5	10%	12	25%	22	46%	8	17%	47	3.7
PLANEACIÓN	1	2%	3	7%	15	32%	25	52%	3	7%	47	3.6
Cuenta con un plan estratégico	1	2%	6	13%	14	30%	20	43%	6	13%	47	3.5
Considera procesos administrativos	1	2%	2	4%	13	28%	28	60%	3	6%	47	3.6
Planes operativos se trabaja con los trabajadores	1	2%	5	11%	15	32%	23	49%	3	6%	47	3.5
Conocimiento misión y visión	1	2%	0	0%	32	68%	13	28%	1	2%	47	3.3
Objetivos y metas están en concordancia a las normas	1	2%	5	11%	8	17%	32	68%	1	2%	47	3.6
Objetivos debidamente comunicados al personal	2	4%	3	6%	10	21%	27	57%	5	11%	47	3.6
Planificación de toma decision	0	0%	1	2%	13	28%	29	62%	4	9%	47	3.8
ORGANIZACIÓN	1	2%	4	8%	13	28%	22	47%	7	14%	47	3.6
Organización adecuada	0	0%	2	4%	18	38%	21	45%	6	13%	47	3.7
Organización específica, clara y transparente	0	0%	7	15%	16	34%	19	40%	5	11%	47	3.5
Trabajo justo y equitativo	3	6%	2	4%	17	36%	19	40%	6	13%	47	3.5
Coordinac adecuada entre áreas	3	6%	4	9%	11	23%	23	49%	6	13%	47	3.5
Procedimientos organizados y eficientes	0	0%	6	13%	14	30%	21	45%	6	13%	47	3.6
Brinda recursos necesarios	2	4%	4	9%	9	19%	26	55%	6	13%	47	3.6
Organización de capacitaciones	0	0%	2	4%	6	13%	27	57%	12	26%	47	4.0
DIRECCIÓN	1	2%	6	12%	14	29%	19	41%	7	16%	47	3.6
Existe Motivación	1	2%	6	13%	27	57%	13	28%	0	0%	47	3.1
Promoción de trabajadores	3	6%	12	26%	15	32%	15	32%	2	4%	47	3.0
Se valora las capacidades de los trabajadores	1	2%	15	32%	13	28%	16	34%	2	4%	47	3.1
Liderazgo en los directivos	2	4%	2	4%	15	32%	23	49%	5	11%	47	3.6
Involucran la participación del personal	0	0%	8	17%	14	30%	19	40%	6	13%	47	3.5
Comunicación frecuente y clara entre el personal y su jefe	0	0%	1	2%	15	32%	23	49%	8	17%	47	3.8
Comunicación frecuente y clara entre compañeros	1	2%	0	0%	10	21%	16	34%	20	43%	47	4.1
Fomenta la comunicación y relaciones armoniosas	0	0%	3	6%	13	28%	22	47%	9	19%	47	3.8
CONTROL	0	1%	3	6%	7	14%	25	53%	13	27%	47	4.0
Cumplimiento metas objetivos	0	0%	1	2%	7	15%	27	57%	12	26%	47	4.1
Cambios en los procesos para mejorar objetivos	0	0%	2	4%	6	13%	30	64%	9	19%	47	4.0
Evaluación desempeño laboral	0	0%	1	2%	4	9%	27	57%	15	32%	47	4.2
Retroalimentación del desempeño	1	2%	6	13%	9	19%	22	47%	9	19%	47	3.7
Procesos cuentan con controles	0	0%	5	11%	9	19%	26	55%	7	15%	47	3.7
Supervisión continúa del trabajo	1	2%	2	4%	4	9%	17	36%	23	49%	47	4.3

Tabla. 4. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla -Piura 2019 (Detalle).

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	Promedio
	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº	%	Nº	%	Nº		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	3	6%	12	25%	20	42%	10	22%	3	6%	47	3.0
COMPROMISO AFECTIVO	3	6%	11	22%	24	50%	8	16%	3	5%	47	2.9
Significado para usted de la institución	1	2%	9	19%	22	47%	11	23%	4	9%	47	3.2
Se siente parte de una familia	2	4%	6	13%	24	51%	12	26%	3	6%	47	3.2
Tiene fuerte sensación de pertenecer a la institución	3	6%	8	17%	24	51%	9	19%	3	6%	47	3.0
Toma como suyos los problemas de la institución	3	6%	10	21%	26	55%	7	15%	1	2%	47	2.9
Disfruta hablando de la institución	2	4%	10	21%	26	55%	7	15%	2	4%	47	2.9
Sería feliz laborando en ésta institución el resto de su vida	6	13%	20	43%	19	40%	0	0%	2	4%	47	2.4
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	2	4%	13	28%	16	34%	13	28%	3	5%	47	3.0
En otro lado no iguala el sueldo	3	6%	24	51%	12	26%	8	17%	0	0%	47	2.5
Pocas opciones de seguir otro trabajo	5	11%	22	47%	13	28%	5	11%	2	4%	47	2.5
Afuera es difícil conseguir un trabajo	0	0%	7	15%	23	49%	15	32%	2	4%	47	3.3
Sería muy duro dejar la institución	1	2%	7	15%	23	49%	14	30%	2	4%	47	3.2
Interrupción de su vida si deja la institución	3	6%	15	32%	11	23%	16	34%	2	4%	47	3.0
Quedarse en la institución es más un necesidad que un deseo	0	0%	4	9%	14	30%	22	47%	7	15%	47	3.7
COMPROMISO NORMATIVO	3	7%	12	25%	20	42%	10	20%	3	6%	47	2.9
Obligación moral	2	4%	13	28%	17	36%	13	28%	2	4%	47	3.0
No es correcto dejar la institución	0	0%	14	30%	23	49%	7	15%	3	6%	47	3.0
Sentimiento de culpa si deja la institución	7	15%	10	21%	22	47%	5	11%	3	6%	47	2.7
Obligación con su gente	4	9%	11	23%	16	34%	11	23%	5	11%	47	3.0
Merece lealtad	3	6%	9	19%	22	47%	9	19%	4	9%	47	3.0
Le debo mucho a esta institución	3	6%	13	28%	19	40%	12	26%	0	0%	47	2.9

Anexo 6: Validaciones del cuestionario



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco J. Ramos Flores con DNI N° 32972571 Magister
 en MBA - Administración y Negocios
 N° ANR 1305 de profesión Doc. Adm. desempeñándome como
Coordinador en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos.

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Dial Open Plaza Camilla- Piura

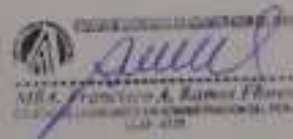
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1 Claridad					X
2 Objetividad					X
3 Actualidad					X
4 Organización					X
5 Suficiencia				X	
6 Intencionalidad				X	
7 Consistencia					X
8 Coherencia					X
9 Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes de Junio
 del Dos mil diez y nueve

La firma va al costado de Mgtr

Mgtr: Francisco J. Ramos Flores
 DNI: 32972571
 Especialidad: Doc. Administración
 E-mail: framos@ucvvallejo.edu.pe



"Lineamientos de gestión administrativa para promover el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAT. Open Plaza"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Bueno 41 - 60					Muy Bueno 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																					X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																					X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico abordado en la investigación.																					X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																					X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																				X						

	cantidad y calidad.																			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación.																			X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores.																			X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación.																			X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Puntaje de Jul de 2019.

Mgr. Fraunce A. Ramos Flores
 DNI: 5257252
 Teléfono: 944991555
 E-mail: alvarez.rosas@alvarezrosas.com





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
en Ciencias Administrativas
N° ANR 0202525 de profesión Administrat desempeñándome como Docente
en T. P. en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Dial Open Plaza Catilla- Piura

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1 Claridad					✓
2 Objetividad					✓
3 Actualidad					✓
4 Organización					✓
5 Suficiencia					✓
6 Intencionalidad					✓
7 Coherencia					✓
8 Coherencia					✓
9 Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de Abril
del Dos mil Nueve

La firma va al estado de Mgtr

Mgtr. Dr. Freddy William Castillo Palacios
DNI 02842237
Especialidad Investigación / Administración
E-mail fcastillo30@hotmail.com

"Lineamientos de gestión administrativa para promover el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado.																				90	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				90	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación.																				90	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems.																				90	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																				90	





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MICHELLE R. PALACIOS DE BARRERA con DNI N° 02845388 Magister
en GERENCIA DE EMPRESAS
N° ANR _____ de profesión LIC. EN ADO desempeñándome como
DOCENTE en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Dual Open Plaza Castilla - Puno

Ante de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1 Claridad					✓
2 Objetividad					✓
3 Actualidad					✓
4 Organización					✓
5 Suficiencia					✓
6 Intencionalidad					✓
7 Consistencia					✓
8 Coherencia					✓
9 Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Puno a los 07 días del mes de ABRIL

del Dos mil 20

La firma va al costado de Mgr

Mgr

DNI

Especialidad

E-mail

M. R. Barrera

02845388

LIC. EN ADO

michelledeb@uphoo.u

Anexo 7: Formato de Confiabilidad del Cuestionario.

	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	: Shirley Olivares
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Lineamientos de gestión administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla - Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario sobre Compromiso Organizacional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	: 10

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.906
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Numero de ítems iniciales: 18
 Numero de ítems iniciales: 18
 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento


 Estudiante: Shirley Olivares Tabares
 DNI: 45590106

 Docente
 LEMAYABANTO CERRA
 DE INGENIERIA
 COESTR 2018

I. DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTES	: Shirley Olivares Taboalla
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Lineamientos de gestión administrativa y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa DIAL Open Plaza Castilla - Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario sobre Gestión Estratégica
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
	: Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	: 10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.945
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

Numero de Items iniciales: 28
 Numero de Items iniciales: 28
 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento


 Shirley Olivares Taboalla
 DNI: 41490106

Docente


 LEMER ABANTO CERNA
 LIC. EN PSICOLOGÍA
 COPIPE 508

Anexo 8: Testimonio de la aplicación de Cuestionario



