



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA
INMACULADA S.A.C. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2017.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bach. Mónica Santa María Campos Vergara

Bach. Jeijer Reátegui Rengifo

ASESOR:

CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui

CO - ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA
INMACULADA S.A.C. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2017.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bach. Mónica Santa María Campos Vergara

Bach. Jeijer Reátegui Rengifo

Sustentada y aprobada el día 05 de noviembre del 2018, por los siguientes jurados:

.....
CPCC. M. Sc. Victor Andrés Pretell Paredes

Presidente

.....
Lic. Adm. M. Sc. Sabino Ayala Villegas

Secretario

.....
Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres

Vocal

.....
CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui

Asesora

Declaratoria de Autenticidad

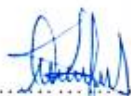
Mónica Santa María Campos Vergara, identificada con DNI N°73688231 y **Jeijer Reátegui Rengifo**, identificado con DNI N°71386229, bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA INMACULADA S.A.C. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2017.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 05 de noviembre del 2018.



Bach. **Mónica Santa María Campos Vergara**
DNI N°73688231



Bach. **Jeijer Reátegui Rengifo**
DNI N°71386229

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Campos Vargara Mónica Santa María	
Código de alumno : 128336	Teléfono: 942894906
Correo electrónico : Campos.monica.adm@gmail.com	DNI: 73688231

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Testis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA INTEGRAL S.A.C. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2017
Año de publicación: 2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

09 / 11 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: REATEGUI RENGIFO JEIJER	
Código de alumno : 125350	Teléfono: 973826815
Correo electrónico : reateguijeijer.adm@gmail.com	DNI: 71386229

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Economicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SUPERMERCADOS LA INMACULADA SAC. DISTRITO DE TARAPOTO, AÑO 2017.
Año de publicación:

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”**.



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

09 / 11 / 2018




.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

Esta investigación dedico a mis padres Edwin Campos Iberico y Nélida Vergara Carranza que siempre estuvieron conmigo apoyándome en cada episodio de mi vida brindándome su apoyo moral y económicamente para poder cumplir con cada una de mis metas. Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para poder realizar las cosas que he venido haciendo hasta ahora, quien me hizo que fuera más valiente en todas las situaciones que se me presentaron. (Mónica)

Dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Para mis padres Luisa y Constantino, mi hermana Jainet, mi madrina Elda y todos mis familiares, por sus apoyos, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. También dedicados a todas las personas que influencias en mí y en mí actuar. (Jeijer)

AGRADECIMIENTO

A DIOS por habernos guiado durante nuestra formación profesional y por darnos una vida llena de aprendizajes.

A nuestras familias, por el apoyo que siempre nos brindaron para llevar adelante el deseo de superación profesional, y sobre todo haber permitido la realización de nuestro trabajo de investigación.

A los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C. distrito de Tarapoto, año 2017, quienes con su apoyo nos facilitaron la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	5
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Base teórica.....	10
1.2.1. Gestión organizacional.....	10
1.2.2. Cumplimiento de funciones.....	13
1.3. Definición de Términos Básicos.....	16
CAPÍTULO II.....	19
MATERIAL Y METODOS.....	19
2.1. Sistema de hipótesis.....	19
2.2. Sistema de variables.....	19
2.3. Operacionalización de variables.....	20
2.4. Tipo y nivel de investigación.....	21
2.5. Diseño de la Investigación.....	21
2.6. Población y Muestra.....	22

2.7. Técnicas de recolección de datos	23
2.8. Método de análisis de datos	23
CAPÍTULO III.....	25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	25
3.1.1. De la Hipótesis General.....	25
3.1.2. De la Variable: Gestión organizacional.....	27
3.1.3. De la Variable: Cumplimiento de funciones	31
3.2. Discusión de resultados	34
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS.....	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Cuestionario de la variable Gestión Organizacional	42
Anexo 3: Cuestionario de la variable cumplimiento de funciones.....	44

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables	20
Tabla 2: Escala de calificación de la variable gestión organizacional.....	23
Tabla 3: Escala de calificación de la variable cumplimiento de funciones	24
Tabla 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	25
Tabla 5: Correlación (Gestión organizacional y Cumplimiento de funciones).....	26
Tabla 6: Acciones de la organización	27
Tabla 7: Acciones del colaborador	28
Tabla 8: Manejo de Recursos Formales e Informales	29
Tabla 9: Gestión Organizacional	30
Tabla 10: Eficiencia.....	31
Tabla 11: Eficacia.....	32
Tabla 12: Cumplimiento de funciones.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Acciones de la organización.....	27
Figura 2. Acciones del colaborador	28
Figura 3. Manejo de Recursos Formales e Informales	29
Figura 4. Gestión Organizacional	30
Figura 5. Eficiencia.....	31
Figura 6. Eficacia.....	32
Figura 7. Cumplimiento de funciones	33

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión organizacional y su relación con el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C distrito de Tarapoto, año 2017” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa Supermercados La Inmaculada, año 2017. El tipo de estudio es aplicada y el nivel de investigación es descriptivo; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación conto con una muestra de los colaboradores de la empresa la Inmaculada de la cuidad de Tarapoto, es decir por el área de inventarios, compras y trastiendas, que conforman 33 colaboradores, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Pudiendo llegar así la siguiente conclusión: se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0,923, indica una correlación positiva. Es por ello, que la investigación realizada acepta la hipótesis alterna (Hi): Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa Supermercados La Inmaculada, año 2017. El 51.52% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional es mala, esto debido al incumplimiento de algunas funciones por parte de la empresa y colaborador, asimismo se percibe falta de capacitación y recursos que garanticen la eficiencia en las actividades. Por otro lado, el 39.39% de los colaboradores señalaron que el cumplimiento de funciones es muy inadecuado, esto a causa al incumplimiento de las actividades, asimismo al tiempo en que son desarrolladas las actividades que en su mayoría perjudican la celeridad de los procesos logísticos de venta y entre otros.

Palabras clave: Gestión organizacional y cumplimiento de funciones.

ABSTRACT

The following research titled as "Organizational management and fulfillment of functions of the employees of La Inmaculada company, 2017" had as its general objective to determine the relationship between the organizational management and the fulfillment of functions of the employees of La Inmaculada company, 2017. The type of study is non-experimental; the design of the investigation is descriptive correlational: also the research counted with a sample the collaborators of the La Inmaculada company one of the city of Tarapoto, that is to say for the area of inventories, purchases and back rooms, conforming by 33 collaborators, which were used as data collection to surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. Thus, the following conclusion can be reached: the relationship between both variables was evidenced, since the value "p" (Value of significance = 0.00) obtained is less than 0.05. Also, because the "r" value is 0.923, it indicates a positive correlation. That is why the research carried out accepts the alternative hypothesis (H_i): There is a direct and significant relationship between the organizational management and the fulfillment of functions of the employees of La Inmaculada, 2017. 51.52% of the employees indicated that Organizational management is bad, due to the noncompliance of some functions by the company and collaborator, as well as a lack of training and resources to guarantee efficiency in the activities. On the other hand, 39.39% of the employees indicated that the fulfillment of functions is very inadequate, this is due to the non-compliance of the activities, also to the time in which the activities are developed that mostly harm the speed of the logistic processes of sale and among others.

Keywords: Organizational management and fulfillment of functions.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión organizacional ejecutada por las empresas es considerado como procedimientos y métodos que les permita cumplir eficientemente con cada uno de las actividades atribuidas, con la finalidad de garantizar con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, las cuales favorezcan el desarrollo continuo de la empresa.

Carrasco (2011), infiere que la gestión organizacional es una ciencia aplicada al comportamiento que se basa en las contribuciones de varias disciplinas conductuales. Los campos predominantes son: contexto social, político, cultural y económico.

En la investigación realizada por Ceballos (2010), señala Las organizaciones se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos, para lo cual deben inventar su propio proceso y seguir un camino natural y auténtico alejado de las "modas gerenciales" que tanta confusión ha creado. La gestión organizacional mayormente se centra en el desempeño de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados La persona en la organización viene a convertirse en el elemento más importante de la misma, por lo que requiere un tratamiento no como una máquina, sino, como un ser humano con necesidades, interés, vivencias únicas, las cuales deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias que nos llevará al logro de los objetivos. Dichos resultados mantienen una relación con la investigación realizada por Vásquez (2012), quien propone un modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí de la ciudad de Trujillo, donde se conoció que en los colegios de la Zona sur de Manabí pocos son los que conocen sobre los procesos administrativos, sobre estructura organizacional y sobre métodos y herramientas para mejorar la productividad laboral por ende no existe una correcta coordinación en los trabajos encomendados y estos no rinden al 100%. Es indispensable la aplicación de un modelo de gestión Organizacional adecuado para que se incremente la Productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí, en el que se deben incluir indicadores que permitan lograr lo planteado.

Una adecuada gestión en la organización contribuirá en el cumplimiento de las funciones atribuidas a los colaboradores, el empleo de procedimientos eficientes favorecerá que la

empresa llegue a satisfacer notoriamente a sus colaboradores y clientes quienes perciben la situación suscitada en la empresa.

El supermercado “La inmaculada S.A.C.” es uno de los comerciales más reconocidos en la ciudad de Tarapoto, por la diversificación de sus servicios, asimismo por la cantidad de sucursal que mantiene esta empresa dentro de la región sanmartinense. La empresa tiene como misión ser la empresa líder basada en la excelencia profesional y en la confianza del consumidor. La Inmaculada viene operando desde 1998, sin embargo, el grupo empresarial existe desde hace más de 50 años. Una de sus ventajas competitivas es que tienen una reputación creada, la cual se sintetiza en su buena atención al cliente y en los productos de calidad que venden. Lo que se pretende en este trabajo de investigación es analizar, evaluar la gestión organizacional; además se analizará el cumplimiento de las funciones de los colaboradores del área de logística que está integrado por los sectores de compra, inventario y trastienda, estas variables serán válidas con el estudio a realizar y se plantearán mejoras de ser el caso para desarrollar un mejor performance y un mejor vínculo con el cliente. La investigación se centra en la adecuada gestión organizacional de las actividades. El objetivo es determinar la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa, Asimismo, se desea conocer cada una de las deficiencias que presentan los colaboradores para realizar sus actividades. Con ello, lograremos que se ejecute adecuadamente los procedimientos de gestión organizacional

El supermercado “La inmaculada S.A.C.”, cuya actividad comercial es la comercialización de productos de primera necesidad, cuenta con seis sucursales en la región de San Martín, siendo la principal el supermercado ubicado a poca distancia de la plaza mayor de Tarapoto. Tras mantener una conversación con el administrador y colaboradores del área de logística que está integrado de los sectores de compras, inventarios y trastienda, se conoció que se está presentando deficiencias considerables que afectan la efectividad de las funciones las cuales han sido atribuidas por la empresa. Se procede a señalar cada una de ellas:

En cuanto a las acciones de la organización, los colaboradores señalaron que no se realiza las capacitaciones internas continuamente, lo que ha generado un inadecuado procedimiento de compra e inventario de los productos, asimismo las decisiones ejecutadas por los representantes no son realizadas en el tiempo oportuno, pues el proceso para cubrir un requerimiento por parte del personal es muy largo y no favorece con el cumplimiento

de las funciones ejecutadas por las áreas en evaluación. Además, las actividades no son desarrolladas en el momento especificado generando que se presente una sobrecarga laboral.

En cuanto a las acciones del colaborador, las relaciones interpersonales no son las adecuadas, pues existe desconfianza y envidia entre los colaboradores, se evidencia una descoordinación y la falta de interés para trabajar en equipos lo que genera que los colaboradores renuncien a su puesto de trabajo. Los colaboradores no se sienten motivados al realizar sus actividades pues existe poco recursos materiales y humanos que contribuyan que las labores se realicen adecuadamente.

En cuanto al manejo de recursos formales e informales, se evidenció mala comunicación entre las áreas relacionadas inventario, trastienda, compras, pues las informaciones solicitadas no son impartidas en el tiempo oportuno, y en muchos casos suelen ser erróneas. Es por todas las deficiencias presentadas que los colaboradores no cumplen con sus actividades de manera eficiente y en el tiempo esperado, pues se percibe riesgo, el empleo de recursos innecesarios y en muchos casos no se acatan las funciones atribuidas, a través de ello nace la necesidad de realizar la presente investigación titulado "Gestión organizacional y su relación con el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C. Distrito de Tarapoto, año 2017".

En este escenario se plantea como problema lo siguiente

Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión organizacional y cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017.

Objetivos específicos

- Analizar la gestión organizacional de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017.
- Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Paredes (2014), en su investigación *“La cultura organizacional y el comportamiento organizacional de la empresa ecuatoriana de Matriceria Ecuamatrix Cia. Ltda, de la ciudad de Ambato”*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador.

1. Se concluye que existe problemas con el personal de su empresa con lo referente al respeto tanto en las horas laborales como con sus compañeros de trabajo, aunque no es considerado en gran magnitud se debe controlar para que no conlleve a problemas más graves y no afecte en el ambiente laboral, además ECUAMATRIZ CIA.LTDA., tiene pequeños problemas con respecto a la cultura y comportamiento de la empresa que con un control permanente se manejará de mejor manera y que en sí depende de cómo se motive, controle, incentive, inspeccione al personal para que de esta manera se dé soluciones a los presentes y prever futuros problemas.

Ramos (2013), en su tesis *“Gestión organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente”*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Del cual se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El personal desconoce la gestión organizacional por lo que el comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo.
2. Las Delegaciones Departamentales del MARN en la región Noroccidente no cuentan con un manual de valores institucionales, para su aplicación, pero tienen la capacidad de utilizar técnicas para mejorar en su gestión organizacional.

Díaz (2012), en su tesis *“Factores de la gestión organizacional que influyen en el desempeño de los equipos de trabajo en instituciones de educación superior. Caso de estudio”*. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de Querétaro. México. Se pudo concluir que:

1. En las instituciones generalmente se tiene la disposición de trabajar o colaborar con los demás solamente cuando se necesita, aunque por lo general hay personas que no quieren compartir información para facilitar la eficiencia y eficacia de quien tiene que realizar una labor determinada, además cuando se requiere de ideas para dar solución a los problemas suscitados muchas veces nadie opina ya que sienten que sus palabras no se toman en cuenta y siempre el Director es el que tiene la última palabra, por ende la libertad que tienen en el área da un 50%. las políticas de la institución no están establecidas de manera escrita, esto hace que no se cumplan o que se hagan a medias, pero el personal se rige a políticas de disciplina, hábito puntualidad, compromiso y sacrificio, de esta manera cumplen con la planeación, previsión, organización y control.

Ceballos (2010), en su tesis “*Gestión Organizacional y su incidencia en la Calidad en el Servicio de Mueblería RILA de la ciudad de Ambato*”. (Tesis de maestría). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador, del cual se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las organizaciones se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos, para lo cual deben inventar su propio proceso y seguir un camino natural y auténtico alejado de las "modas gerenciales" que tanta confusión ha creado.
2. La gestión organizacional mayormente se centra en el desempeño de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados.
3. La persona en la organización viene a convertirse en el elemento más importante de la misma, por lo que requiere un tratamiento no como una máquina, sino, como un ser humano con necesidades, interés, vivencias únicas, las cuales deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias que nos llevará al logro de los objetivos.

Cruz (2009), en su tesis “*Tecnología de Gestión Organizacional para Centros de Servicios Científico-Tecnológicos*”. (Tesis de pregrado). Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas. Habana. Cuba. Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se logra desarrollar una tecnología de gestión organizacional bajo un enfoque sistémico que contribuye a la mejora del desempeño en Centros de Servicios Científico - Tecnológicos, la cual es utilizada como patrón en la búsqueda de la solución al problema científico de cómo lograr la mejora continua de la gestión organizacional en centros de este tipo.
2. Los modelos de gestión organizacional basados en el concepto de redes constituyen en la actualidad modelos en desarrollo. En el caso particular de la gestión organizacional en centros de servicios científico - tecnológicos en Cuba, mediante la utilización de este concepto, ha sido práctica utilizada en años recientes para establecer múltiples relaciones basadas en la cooperación entre redes institucionales, no así para la gestión interna de las organizaciones por el equipo directivo.
3. La tecnología de gestión organizacional diseñada genera un patrón de desarrollo continuo, que incorpora el concepto de redes en las relaciones internas de la organización de servicios científico - tecnológicos, reconociéndose la importancia de crear capacidades de aprendizaje a partir de la información, los conocimientos, la innovación y la mejora continua.

A nivel nacional

Montero y Rodríguez (2014), en su tesis *“Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013”*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú. Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Al Personal Directivo, Docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal.
2. La gestión organizacional en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos fue trabajada en dos dimensiones: Estructura formal cuyas variables fueron: objetivos/estrategias. Organigramas. Manual de organización y funciones, manual de procedimientos administrativos y reglamento interno. Estructura informal cuyas variables fueron: Cultura organizacional y toma de decisiones.

3. La Gestión Organizacional del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 16.3 (52.7%)

Córdova (2013), en su tesis “*El municipio distrital de Zuñiga: Capacidades institucionales para la gestión y cumplimiento de sus funciones*”. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las tareas eminentemente administrativas como pago de planilla, contratos, vacaciones, asistencia entre otros; están siendo asumidas por otra gerencia. Todo esto corrobora la poca visión e interés de las autoridades con relación al potencial humano, que constituye un elemento clave en la gestión de la administración; más aún si buscamos gobiernos locales eficientes, eficaces y competitivos.
2. De acuerdo a los hallazgos de la presente investigación, se afirma que El Municipio Distrital de Zúñiga, no reúne con suficiencia (condiciones que lo hacen capaz) las capacidades institucionales para el ejercicio de sus funciones, así como para la implementación de políticas sociales.

Vásquez (2013), en su tesis “*Factores de la motivación que influyen en la gestión organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*”. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Concluye que:

1. En la cual se pudo concluir que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

Vásquez (2012), en su tesis “*Modelo de Gestión organizacional para mejorar la*

productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí". (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Un limitado porcentaje indica que el modelo aplicado es el modelo a Escala humana y el porcentaje restante no aplica modelos de gestión organizacional porque no consideran importante hacerlo.
2. De igual manera se verifica que en los colegios de la Zona sur de Manabí pocos son los que conocen sobre los procesos administrativos, sobre estructura organizacional y sobre métodos y herramientas para mejorar la productividad laboral por ende no existe una correcta coordinación en los trabajos encomendados y estos no rinden al 100%.
3. Es indispensable la aplicación de un modelo de gestión Organizacional adecuado para que se incremente la Productividad laboral en los colegios de la Zona Sur de Manabí, en el que se deben incluir indicadores que permitan lograr lo planteado. Por lo descrito se puede concluir que el logro de una considerable productividad laboral va a depender de la correcta administración que realicen los directivos de los colegios y esto lograra con la aplicación del modelo de gestión de la propuesta.

A nivel local

García y Rojas (2015), en su tesis "*Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014*". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Concluye que:

1. La capacidad organizacional de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo se encuentra en un nivel muy deficiente (49%), debido a que dentro de la institución el liderazgo estratégico predominante en los trabajadores solo esta direccionado a obtener beneficios en su búsqueda personal, no se tiene una óptima planificación financiera, no se toma decisiones oportunas ante situaciones críticas, la estructura operativa no están apoyadas por el reconocimiento y comprensión de la estructura funcional de la misión y las metas de la institución.

Rocha (2015), en sus tesis "*Evaluación de la cultura organizacional según la teoría de Schein en la Municipalidad Distrital de la Banda De Shilcayo en el año 2012*".

(Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Concluye que:

1. Del estudio realizado en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, se puede concluir que esta entidad presenta una moderada fortaleza en lo que respecta la cultura organizacional, basada en la aplicación del diagnóstico representando un 43% como promedio favorable. Se concluye que efectivamente se logró determinar el análisis sobre la cultura organizacional de esta institución, basada en la teoría de Schein, lo que demuestra que es una herramienta completa para determinar este campo institucional.

1.2. Base teórica

1.2.1. Gestión organizacional

Llanos (2012) infiere que la gestión organización son aquellas actividades y acciones ejecutadas por el colaborador y su empleador con la finalidad de promover un mejor proceso de las actividades, asimismo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además ejecutar eficientemente cada uno de las actividades atribuidas.

Bustamante & Valencia (2008), señala que la gestión organización, son aquellas acciones adoptadas por las organizaciones con la finalidad de generar satisfacción en los clientes que recurren a sus productos y servicios. Es importante para la organización realizar procedimiento que contribuyen en el mejoramiento administrativo de la empresa.

Hellriegel (2011) menciona que la gestión organizacional es considerada como una herramienta para efectuar correctamente las funciones atribuidas a los colaboradores de una determinada organización, empleando recursos que faciliten la realización de dichas funciones.

Evaluación de la gestión organizacional

Para evaluar la gestión organizacional ejecutada por el supermercado “La Inmaculada”, se ha empleado la teoría expresado por Llanos (2012) quien brinda dimensiones de acuerdo a problemática suscitada en la empresa evaluada, como se mencionan en los siguientes párrafos.

Acciones de la organización

Hace referencia a las actividades y acciones ejecutadas por la empresa, direccionado al bienestar de los colaboradores, y la satisfacción de los mismos, La organización toma las decisiones que contribuyan con la eficiencia de sus actividades, asimismo brinda recursos materiales y humanos para que se efectúe de la manera esperada por los representantes de la empresa. (Llanos, 2012).

Capacitación interna: Es la retroalimentación que la empresa proporciona a sus empleadores para ejecutar sus actividades eficientemente, la finalidad es que el colaborador cuente con la capacidad de brindar un servicio personalizado y en el tiempo oportuno, es por ello que la empresa abastece al colaborador con recursos para efectuar de la manera correcta sus actividades.

Toma de decisiones: Es la capacidad que poseen los representantes de la empresa para declarar y establecer ideas asertivas y correctas que garanticen la eficiencia de las actividades y el cumplimiento de los objetivos y favorezcan en el desarrollo de la empresa. (Llanos, 2012).

Carga de trabajo: Para muchos empleados, tener demasiado trabajo que hacer y tiempo o recursos insuficientes para ello puede ser estresante. La sobrecarga de funciones existe cuando las exigencias exceden la capacidad de un gerente o un empleado para resolverlas todas en forma adecuada. Muchos empleos estresantes quizá mantengan en forma continua una situación de sobrecarga de funciones.

Acciones del colaborador

Son consideradas aquellas acciones y sentimiento ejecutados por los colaboradores de la empresa que son expresados en el nivel de eficiencia de sus actividades, mostrando su satisfacción ante las funciones que suelen realizar por bienestar de la empresa (Llanos, 2012).

Relaciones interpersonales: Hace referencia a las actitudes que manifiestan los trabajadores con su empleador o compañeros de trabajo, considerando la confianza, la capacidad de entusiasmo que posee el colaborador para ejecutar sus actividades. Asimismo, es importante considerar las condiciones de trabajo, y la consideración de las ideas y pensamiento de los colaboradores. (Llanos, 2012).

Rotación del personal: es el constante cambio de personal que sufre las empresas debido a que el trabajador no cumple con los requerimientos establecidos, asimismo por la insatisfacción del trabajador con las funciones que se le ha atribuido.

Trabajo en equipo: Es la capacidad de un grupo de personas para compartir sus ideas de manera democrática y correcta con la finalidad de agilizar y realizar sus actividades de manera eficiente que favorezcan con el cumplimiento de las actividades en el tiempo oportuno.

Motivación: Es el agrado de entusiasmo que posee el colaborador para realizar sus actividades, para ello es importante que la empresa cumpla con ciertos requisitos que permita el bienestar del trabajador, es decir buenas condiciones laborales, beneficios sociales y entre otros beneficios.

Manejo de Recursos Formales e Informales

La comunicación es más efectiva cuando la administración utiliza diversos medios informales (discurso cara a cara), para suplir canales de información formal. Ambas son útiles dependiendo del caso (Llanos, 2012).

Comunicación interna: Es el proceso dirigido a todo el personal de la organización (gerencias, directivos, empleados, facilitadores y estudiantes). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Temporalidad de la Información: Consiste en la puntualidad o demora en la transmisión de los mensajes, referida tanto al tiempo que se empleará en emitir una información como para actualizar la información ya comunicada con anterioridad (instantánea, diaria, anual o permanente). (Llanos, 2012).

Confiabilidad de la Información: La credibilidad y veracidad de la información, favorecen la efectividad de la comunicación, la confiabilidad del mensaje, se determina cuando no ha existido distorsión, ocultamiento o supresión de la información de origen, en caso de suceder esto, las malinterpretaciones y un retraso en la respuesta del receptor perjudican la comunicación de toda una organización

Retroalimentación: Es un componente indispensable para la evaluación de la comunicación, pues permite analizar si el mensaje se ha entendido correctamente y despejar las dudas de manera concreta e inmediata. (Llanos, 2012).

1.2.2. Cumplimiento de funciones

Robbins & Judge (2009), mencionan que el cumplimiento de funciones, es ejecutar las actividades y responsabilidades que un determinado colaborador ha sido atribuido, y esta debe ser desarrollado de la manera eficiente contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Pérez y Gonzales (2016) señalan que el cumplimiento de funciones es acatar las responsabilidades de manera efectiva, asimismo se considera como el nivel de rendimiento medible en el centro laboral, el cual permite a las organizaciones alcanzar estándares de calidad óptimos en base a los procesos operativos a desarrollarse.

Goerlich (2010), infiere que el cumplimiento de las funciones es el grado en que una organización logra los resultados que se esperan de ella; Por tanto, la efectividad de funciones consiste en identificar los objetivos de producción de una organización y determina que tan bien fue alcanzado. El cumplimiento de funciones contribuye explícitamente en el cumplimiento de cada uno de los objetivos, asimismo en el desarrollo continuo de la empresa.

Catellamos (2012) sustenta que el cumplimiento de funciones es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Niveles del cumplimiento de funciones

Según Robbins & Judge (2009) el cumplimiento de funciones se basa en cuatro niveles que son:

- Efectividad personal, basada en el principio de confiabilidad, constituye la relación conmigo mismo.

- Efectividad interpersonal, sustentada en el principio de confianza, son mis relaciones e interacciones con los demás.
- Efectividad gerencial, sostenida en el principio de la facultad es la responsabilidad de hacer que otros lleven a cabo determinada tarea con un claro sentido de responsabilidad y compromiso.
- Efectividad organizacional, soportada en el principio de alineamiento, es la necesidad de organizar a las personas en armonía con las líneas maestras de la organización. Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (Robbins & Judge, 2009)

Hábitos del cumplimiento de funciones

Según (Robbins & Judge, 2009), infiere que los hábitos del cumplimiento de funciones destacan:

Ser proactivo: Debemos ser conscientes de las decisiones que tomamos.

Empezar con el final en mente Tenemos que saber hacia dónde vamos.

Poner primero lo primero: Necesitamos organizar nuestras prioridades.

Pensar ganar/ganar: Debemos tratar de lograr que ambas partes salgamos beneficiadas.

Antes que buscar ser comprendido, comprender: Hay que aprender a escuchar y a entender a los demás.

Sinergizar: Trabajar en equipo, implica efectividad, confianza e innovación.

Afilan la sierra: Mantener y cumplir todos los demás hábitos para poder continuar.

Importancia del cumplimiento de funciones

Según Robbins & Judge, (2009) mencionan que el cumplimiento de funciones es importante ya que contribuye a alcanzar los objetivos que la organización se plantea, aporta al incremento de utilidades, mejora el ambiente donde se labora, además favorece a la motivación de los miembros de la organización.

Es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Para alcanzar los logros esperados, la organización como ente regulador, debe brindar una excelente atmósfera laboral, con respecto a los beneficios que brinda a sus colaboradores por laborar dentro de su institución, para mantener el buen rendimiento y que sus funciones sean ejecutadas de manera eficiente.

Es necesaria que la efectividad de funciones sea evaluada de manera continua para la medición del nivel de productividad de cada trabajador, en relación con sus funciones.

Evaluación del cumplimiento de funciones

Para estimar el cumplimiento de funciones en los colaboradores de la empresa “La inmaculada”, se ha considerado la teoría proporcionada por Robbins & Judge (2009), quien señala dos dimensiones, es decir la eficiencia y eficacia, que garantizan el desarrollo continuo de la empresa.

Eficiencia

Lo cual indica que es la capacidad que tiene el personal para hacer las cosas bien, donde depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor, para expedir un producto o servicio de calidad. Asimismo, se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.) es por eso que es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades. Los indicadores que según comprenden esta dimensión según los autores son:

- **Con el cumplimiento de funciones con menor tiempo**, el trabajador responsable o encargado de realizar las actividades laborales dentro de la empresa o institución, debe cumplir en su totalidad el trabajo en un menor tiempo posible, de esa manera pueda comenzar con una nueva actividad, demostrando la eficiencia en el trabajo realizado. (Robbins & Judge, 2009)
- **Cumplimiento de funciones con menor recurso**, lo que indica que el recurso utilizado por el personal para realizar sus actividades cotidianas debe ser en menor proporción, por lo tanto se hace manifiesto la eficiencia cuando pocos recursos son utilizados para alcanzar un mismo fin, por su parte, cuanto más objetivos son logrados por el personal con menos consumo de recursos son más eficientes.

Eficacia

Como segunda dimensión según Robbins & Judge (2009) tenemos la eficacia, que es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción, es decir, la realización de actividades que permitan alcanzar mejores resultados, de las cuales tenemos como indicador.

- **Acatamiento de las funciones:** Lo cual indica que cuando un trabajador realiza sus actividades tal cual fue estipulado por su superior, utilizando los medios y recursos que él crea conveniente, obtiene un resultado favorable, cumpliendo con los objetivo y meta esperado por la empresa.
- **El cumplimiento de funciones con menores riesgos:** Siendo esta la más importante dentro de una empresa o institución porque permitirá cumplir o efectuar las funciones con el menor riesgo posible, sin la preocupación de una respuesta o daño colateral en función a las tareas realizadas.

1.3. Definición de Términos Básicos

1. **Administración:** es una disciplina encargada de planificar, organizar, coordinar, controlar y evaluar las actividades industriales, comerciales, financieras y de servicios de cualquier institución, industria o empresa. (Real Academia Española, 2012)
2. **Análisis de alternativas:** Consiste en analizar las diferentes alternativas que se disponen para lograr el objetivo propuesto. Estas identifican diversas estrategias del proyecto, algunas de las cuales se analizan posteriormente usando los criterios de costo, tiempo, riesgo, recursos técnicos y humanos, apoyo a otras instituciones, etc (Diccionario LID de marketing, 2013).
3. **Análisis de situación:** Permite detectar y diagnosticar las condiciones actuales del escenario o contexto en el cual se desarrollará un proyecto/ programa y reflexionar sobre las causas de los problemas y posibles efectos. Examina los elementos que conforman un cuadro de situación (fortalezas, debilidades y oportunidades, amenazas). (Diccionario LID de marketing, 2013)
4. **Campaña:** Es una acción acotada en el tiempo, integrada en distintos campos, en función de promover algo concreto y específico. Necesita una estrategia de

comunicación específica en la que se definan los públicos y los medios de comunicación adecuados y acordes con el objetivo de la campaña. (Real Academia Española, 2012)

- 5. Comunicación organizacional:** Se concreta en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea; es un proceso transversal que hace posible incluirlo en una política institucional. (Diccionario LID de marketing, 2013)
- 6. Comunicación:** Es la relación humana que consiste en la emisión/recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad; es un proceso de intercambio de información que favorece la producción social de sentidos. (Diccionario LID de marketing, 2013)
- 7. Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno. El control trata de garantizar que todo ocurre de acuerdo con la planeación adoptada y los objetivos preestablecidos, señalando las fallas y los errores para corregirlos y evitar reincidir en ellos. (Diccionario LID de marketing, 2013)
- 8. Desarrollo institucional:** Es un ámbito o dimensión de las organizaciones que tienen como finalidad el fortalecimiento de las capacidades, la organización de las estructuras y la regularidad de funcionamiento y las relaciones y vínculos internos y externos. Apunta a fortalecer las condiciones de procesos de cambio sustentables e incluye al desarrollo organizacional. (Diccionario LID de marketing, 2013)
- 9. Desempeño:** Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa. (Real Academia Española, 2012)
- 10. Dirección:** Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas. (Real Academia Española, 2012)

- 11. Eficacia:** Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico. (Real Academia Española, 2012)
- 12. Eficiencia:** Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación. (Real Academia Española, 2012)
- 13. Estrategia:** Es un estilo y un método de pensamiento acerca de la acción. Este método nos permite organizar la reflexión y análisis de situaciones desde la correlación de fuerzas de los actores. (Diccionario LID de marketing, 2013)
- 14. Gestión:** Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación. (Real Academia Española, 2012)
- 15. Información:** Conjunto de datos que han sido procesados en una forma y un orden tal que son significantes para el receptor y que puede ser utilizable para la toma de decisiones para el corto, mediano o largo plazo. (Real Academia Española, 2012)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de hipótesis

Hipótesis

Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto año 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Distrito de Tarapoto año 2017.

2.2. Sistema de variables

- Variable independiente: Gestión organizacional
- Variable dependiente: Cumplimiento de funciones

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión organizacional	Son aquellas actividades y acciones ejecutadas por el colaborador y su empleador con la finalidad de promover un mejor proceso de las actividades, asimismo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además ejecutar eficientemente cada uno de las actividades atribuidas. (Llanos, 2012)	Son aquellas acciones que favorecen la eficiencia de las actividades, para evaluar la gestión organizacional de la empresa “La inmaculada” se procederá a emplear un cuestionario.	Acciones de la organización	Capacitación interna Toma de decisiones Carga de trabajo Relaciones interpersonales	Ordinal Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			Acciones del colaborador	Trabajo en equipo Motivación Rotación del personal Comunicación interna	
Cumplimiento de funciones	El cumplimiento de funciones, es ejecutar las actividades y responsabilidades que un determinado colaborador ha sido atribuido, y esta debe ser desarrollado de la manera eficiente contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa. (Robbins & Judge, 2009).	Es acatar eficientemente cada una de las actividades atribuidas, para evaluar la presente variable se aplicará un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa “La inmaculada”	Manejo de Recursos Formales e Informales	Temporalidad de la Información Confiabilidad de la Información Retroalimentación	Ordinal Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			Eficiencia	Cumplimiento de funciones con menor tiempo Cumplimiento de funciones con menor recurso El cumplimiento de funciones con menores riesgos	
			Eficacia	Acatamiento de las funciones	

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Se realizó una investigación **Aplicada**, debido a que el análisis de las variables se realizará tomando en consideración bases teóricas existentes con la finalidad de solucionar los problemas encontrados.

El nivel de investigación

La investigación tuvo un nivel de investigación descriptiva correlacional.

Descriptivo: La presente tiene la propiedad de describir los hechos y/o acontecimientos que vienen pasando en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C Distrito de Tarapoto; buscando de esta forma los aspectos importantes de la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones.

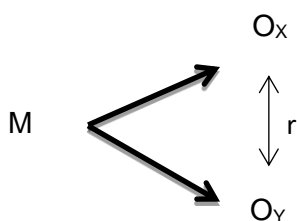
Correlacional: La presente investigación fue correlacional; ya que la presente busca establecer el grado y/o nivel de relación entre las variables de investigación. Asimismo, estará direccionado a determinar la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados la Inmaculada S.A.C. del Distrito de Tarapoto.

2.5. Diseño de la Investigación

La investigación es no experimental, ya que solo se realizó una única medición de cada una de las variables en un momento y lugar determinado para obtener toda la información y se realizó el estudio en su modo natural sin manipular deliberadamente las variables.

El esquema empleado es el siguiente:

Dónde:



Dónde:**M:** Muestra**O_x:** Gestión organizacional**O_y:** Cumplimiento de funciones**R:** relación**2.6. Población y Muestra****Población.**

La población estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores existentes en la empresa la Inmaculada S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, que según base de datos ascienden a 150 colaboradores de las distintas áreas como se detalla en el siguiente cuadro:

Área	Nº Colaboradores
Inventarios	7
Caja	27
Atención al cliente	18
Trastienda	12
Compras	14
Contabilidad	16
Administración	17
Seguridad	10
Tesorería	11
Carga	18
Total	150

Muestra

Estuvo representada por los colaboradores del área de logística de la empresa en estudio, ya que la investigación tuvo como objeto de estudio esta área, la cual está conformada por 33 colaboradores, según base de datos, como se muestra a continuación:

Área	Nº Colaboradores
Inventarios	7
Trastienda	12
Compras	14
Total	33

2.7. Técnicas de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación será la encuesta, se define como una técnica de investigación social, para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directas o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (Valderrama, 2016:194).

Instrumentos

En la presente investigación se tiene como instrumento el cuestionario; es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa, cara a cara con la muestra de estudio, consisten en presentar a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo. (Valderrama, 2016:195).

2.8. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido procesados según la aplicación del instrumento en forma manual utilizando el programa de Excel, utilizando una tabla de matriz de las dos variables. Para el análisis se empleó el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables. Los estadísticos serán: Tabla de frecuencia para datos agrupados, prueba de Spearman.

Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de la valoración mediante intervalos.

La escala de calificación para las dos variables fue la siguiente:

Tabla 2

Escala de calificación de la variable gestión organizacional

INTERVALO	DESDE	HASTA	CALIFICACIÓN
Nunca	22	39	Muy malo
Casi Nunca	40	57	Malo
A veces	58	75	Regular
Casi siempre	76	93	Buenas
Siempre	93	110	Muy buenas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Escala de calificación de la variable cumplimiento de funciones

INTERVALO	DESDE	HASTA	CALIFICACIÓN
Nunca	20	36	Muy inadecuado
Casi Nunca	37	53	Inadecuado
A veces	54	70	Regular
Casi siempre	71	87	Adecuado
Siempre	87	100	Muy Adecuado

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

3.1.1. De la Hipótesis General

La hipótesis general de la investigación busca determinar la relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto año 2017, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de Pearson que se realizó para comprobar la hipótesis.

Para dar solución a este objetivo, se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, posterior a ello se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, finalmente se contrasta la hipótesis planteada en la presente investigación.

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión organizacional	Cumplimiento de funciones
N		33	33
Parámetros normales^{a,b}	Media	52.58	40.27
	Desviación típica	11.651	10.435
Diferencias más extremas	Absoluta	.121	.090
	Positiva	.061	.090
	Negativa	-.121	-.088
Z de Kolmogorov-Smirnov		.693	.519
Sig. asintót. (bilateral)		.723	.950

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación

En la tabla 4 se evidencia que la Sig. Asintót. (Bilateral) es $>$ a 0,05 de ambas variables (Gestión organizacional 0,723 y cumplimiento de funciones 0,950), por lo tanto, se considera que las variables presentan una distribución normal, motivo por el cual se aplicó la correlación de Pearson.

Tabla 5

Correlación (Gestión organizacional y Cumplimiento de funciones)

		Gestión organizacional	Cumplimiento de funciones
Gestión organizacional	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Cumplimiento de funciones	Correlación de Pearson	,923**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

Interpretación:

En la tabla 5, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,923 lo cual evidencia que la correlación es alta. Dicha relación se debe a las deficiencias presentadas en la gestión organizacional que repercutieron negativamente en el cumplimiento de funciones de los colaboradores, es por ello que se acepta la H_1 , la cual señala que “Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa La Inmaculada S.A.C., Tarapoto año 2017”

3.1.2. De la Variable: Gestión organizacional

Para conocer la gestión organizacional de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 6

Acciones de la organización

Escala de la variable	frec.	%
Muy malo	5	15.15%
Malo	14	42.42%
Regular	8	24.24%
Buenas	6	18.18%
Muy buenas	0	0.00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

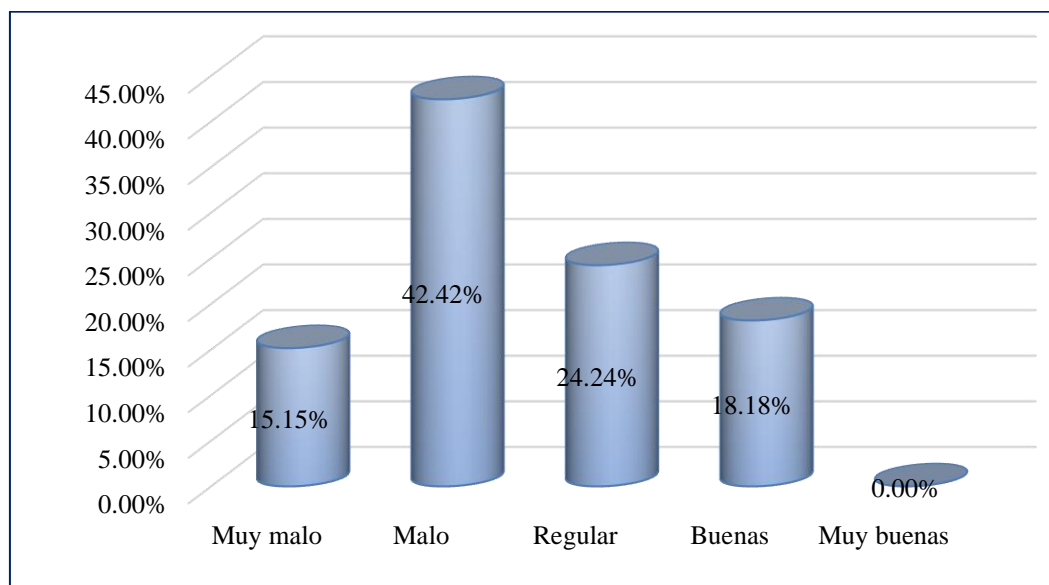


Figura 1. Acciones de la organización. (Fuente: Tabla 6):

Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 1, muestra que el 42.42% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional en cuanto a su dimensión acciones de la organización es mala, a causa de la falta de capacitación laboral y al abastecimiento de recursos materiales, asimismo las actividades atribuidas en las áreas evaluadas no se cumplen en tiempo especificado.

Tabla 7

Acciones del colaborador

Escala de la variable	frec.	%
Muy malo	4	12.12%
Malo	19	57.58%
Regular	4	12.12%
Buenas	6	18.18%
Muy buenas	0	0.00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

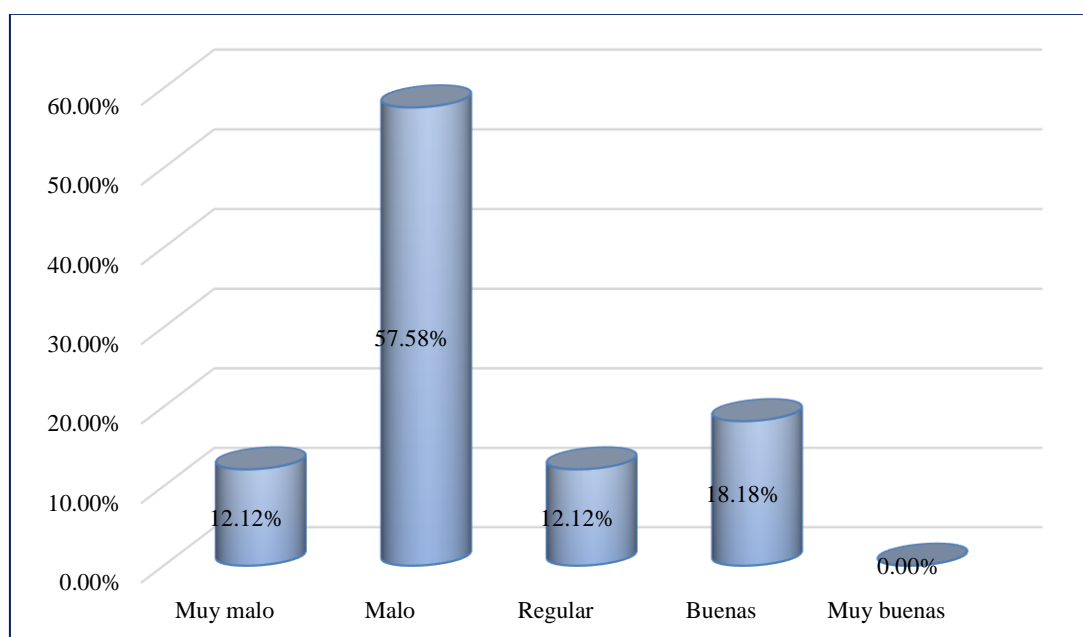


Figura 2. Acciones del colaborador. (Fuente: Tabla 7)

Interpretación:

Se muestra en la tabla 7 y figura 2, que el 57.58% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional en cuanto a su dimensión acciones del colaborador es mala, a causa de la existencia de emociones inadecuadas, como envidia al momento de realizar las actividades, asimismo a la inasistencia de beneficios que favorecen a la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, se percibe constante rotación del personal en las áreas de trabajo y la falta de recursos para limitar la frecuente rotación.

Tabla 8

Manejo de Recursos Formales e Informales

Escala de la variable	frec.	%
Muy malas	7	21.21%
Malas	18	54.55%
Regular	8	24.24%
Buenas	0	0.00%
Muy buenas	0	0.00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

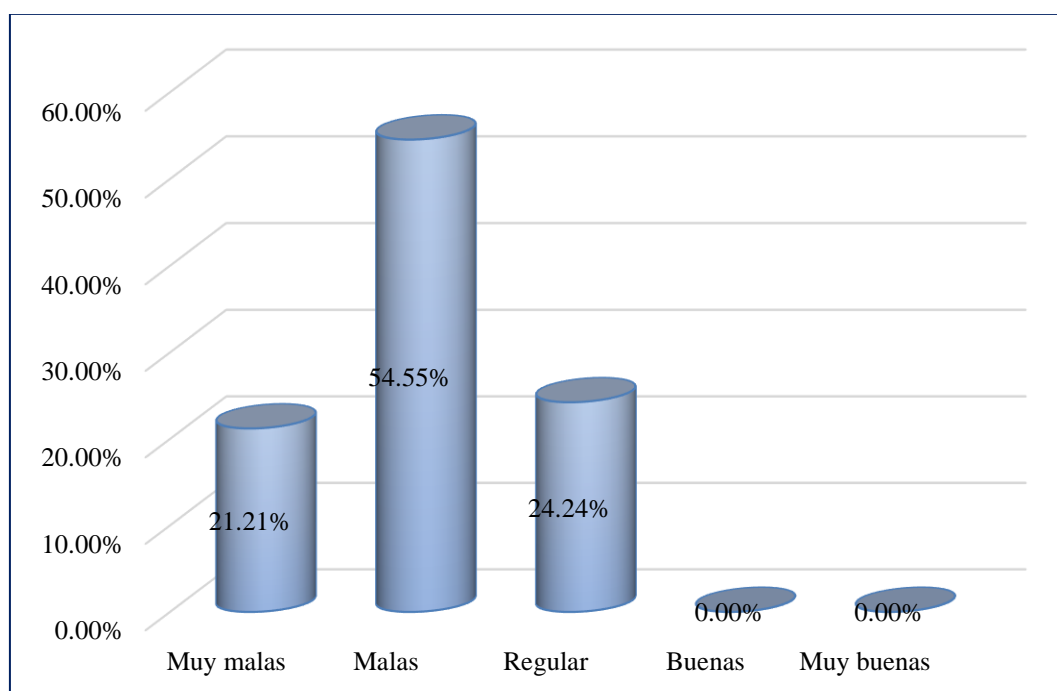


Figura 3. Manejo de Recursos Formales e Informales. (Fuente: Tabla 8).

Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 3, muestra que el 54.55% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional en cuanto a su dimensión Manejo de Recursos Formales e Informales es mala, a causa de mala información proporcionada que no contribuye a la eficiencia de las actividades, además se observó que no se efectúa una correcta retroalimentación de la información y manejo de los recursos formales e Informales en las áreas de compra, inventario y trastienda.

Tabla 9

Gestión Organizacional

Escala de la variable	frec.	%
Muy malo	5	15.15%
Malo	17	51.52%
Regular	10	30.30%
Buena	1	3.03%
Muy buena	0	0.00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

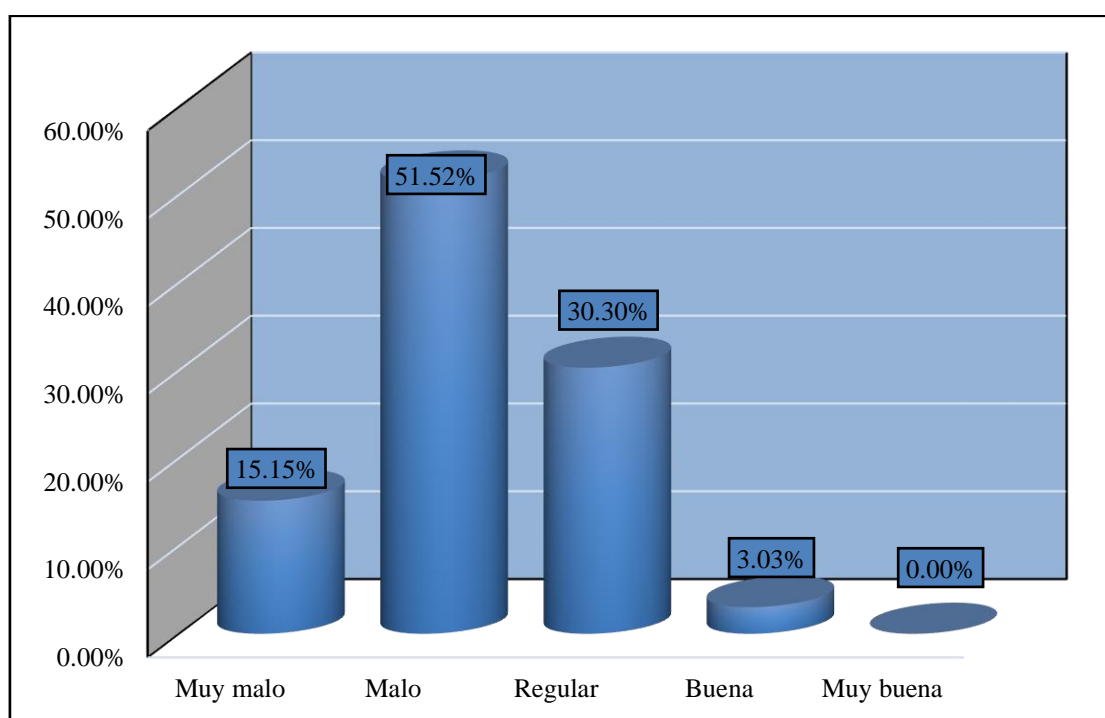


Figura 4. Gestión Organizacional. (Fuente: Tabla 9)

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 4, muestra que el 51.52% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional es mala, esto debido al incumplimiento de algunas funciones por parte de la empresa y colaborador, asimismo se percibe falta de capacitación y recursos que garanticen la eficiencia en las actividades. Por otro lado, los colaboradores no suelen proporcionar información asertiva y correcta a las demás áreas, generando actividades innecesarias.

3.1.3. De la Variable: Cumplimiento de funciones

Para conocer el cumplimiento de funciones de los colaboradores, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 10

Eficiencia

Escala de la variable	frec.	%
Muy inadecuado	17	51.52%
Inadecuado	9	27.27%
Regular	7	21.21%
Adecuado	0	0.00%
Muy adecuado	0	0.00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

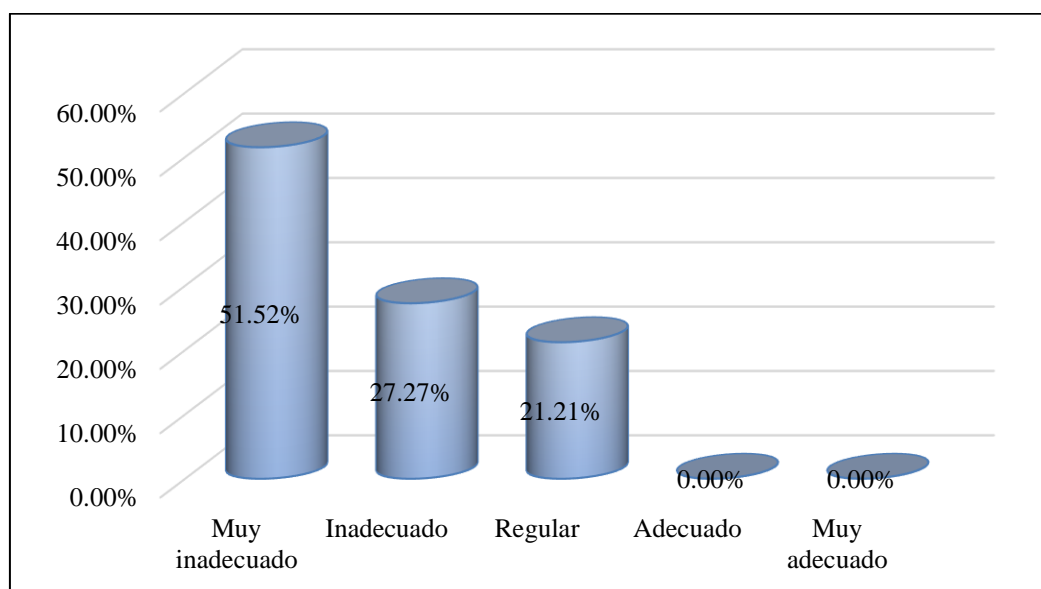


Figura 5. Eficiencia. (Fuente: Tabla 10).

Interpretación

Según la tabla 10 y figura 5, muestra que el 51.52% de los colaboradores señalaron que el cumplimiento de funciones en base a su dimensión eficiencia es muy inadecuado, esto se debe a que cuando se solicita información al servicio logístico, no son entregados en el tiempo oportuno. Además, se percibe que los trabajadores de las áreas en evaluación no ejecutan sus funciones optimizando los recursos.

Tabla 11

Eficacia

Escala de la variable	frec.	%
Muy inadecuado	11	33.3%
Inadecuado	13	39.4%
Regular	9	27.3%
Adecuado	0	0.0%
Muy adecuado	0	0.0%
TOTAL	33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

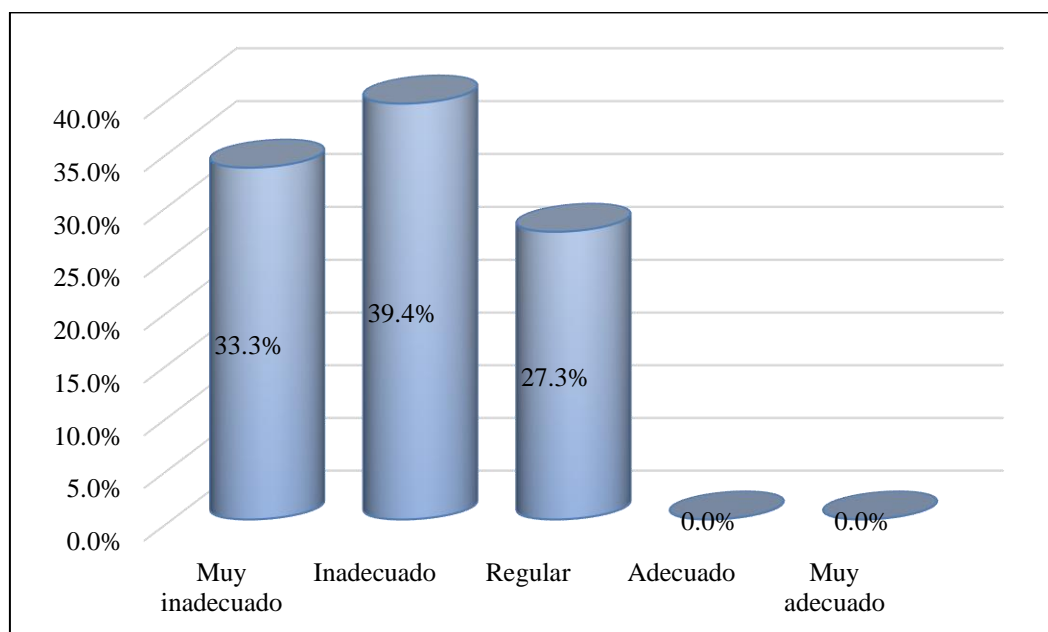


Figura 6. Eficacia. (Fuente: Tabla 11).

Interpretación

En cuanto a la tabla 11 y figura 6, se muestra que el 39.4% de los colaboradores señalaron que el cumplimiento de funciones en base a su dimensión eficacia es inadecuada, esto a causa a la falta de empeño de manera activa y en armonía de las funciones, asimismo las áreas en evaluación no suelen enfocarse en nuevos objetivos. Por otro lado, cuando existen reuniones acerca de la gestión operativa y logística que desempeñan las áreas, no asisten todos los empleados de la empresa.

Tabla 12

Cumplimiento de funciones en el área logística

Escala del instrumento	Escala de la variable	frec.	%
Nunca	Muy inadecuado	13	39.39%
Casi nunca	Inadecuado	15	45.45%
A veces	Regular	5	15.15%
Casi siempre	Adecuado	0	0.00%
Siempre	Muy adecuado	0	0.00%
TOTAL		33	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

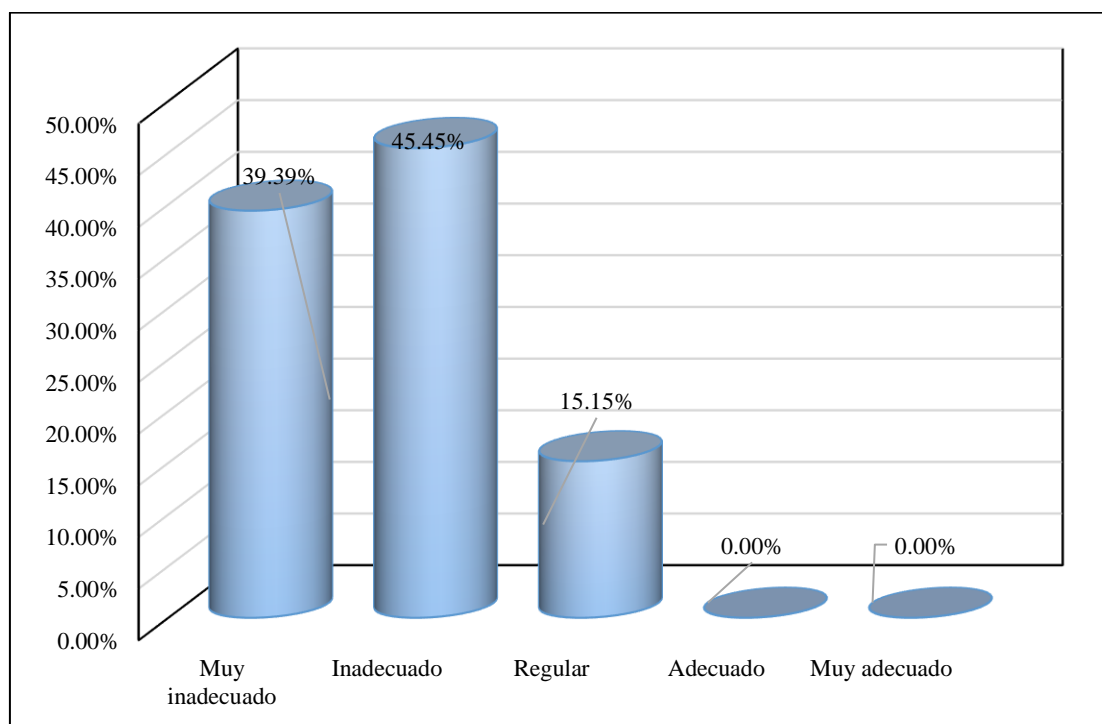


Figura 7. Cumplimiento de funciones. (Fuente: Tabla 12).

Interpretación

En cuanto a la tabla 12 y figura 7, se muestra que el 39.39% de los colaboradores señalaron que el cumplimiento de funciones es muy inadecuado, esto a causa al incumplimiento de las actividades, asimismo al tiempo en que son desarrolladas las actividades que en su mayoría perjudican la celeridad de los procesos logísticos de venta y entre otros.

3.2. Discusión de resultados

Con la finalidad de analizar la gestión organizacional de los colaboradores del área de logística de la empresa La Inmaculada S.A.C., se procedió a elaborar una encuesta, la cual ha permitido conocer que la gestión organizacional es “malo”. Esto se debe al incumplimiento de algunas funciones por parte de la empresa y colaborador, asimismo se percibe falta de capacitación y recursos que garanticen la eficiencia en las actividades. Por otro lado, los colaboradores no suelen proporcionar información asertiva y correcta a las demás áreas, generando actividades innecesarias. Estos resultados mantienen relación con la investigación ejecutado por Díaz (2012), quien concluye que en la instituciones de estudio se tiene la disposición de trabajar o colaborar con los demás solamente cuando se necesita, aunque por lo general hay personas que no quieren compartir información para facilitar la eficiencia y eficacia de quien tiene que realizar una labor determinada, además cuando se requiere de ideas para dar solución a los problemas suscitados muchas veces nadie opina ya que sienten que sus palabras no se toman en cuenta y siempre el Director es el que tiene la última palabra. Asimismo, es necesario señalar que para llegar a los resultados se ha considerado la teoría expuesta por Llanos (2012) quien señala que la gestión organizacional son aquellas actividades y acciones ejecutadas por el colaborador y su empleador con la finalidad de promover un mejor proceso de las actividades, asimismo contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además ejecutar eficientemente cada uno de las actividades atribuidas.

Asimismo, se procedió a evaluar el cumplimiento de los colaboradores del área de logística de la empresa La Inmaculada, teniendo en consideración la teoría expuesta por Robbins & Judge (2009), quien señala que el cumplimiento de funciones, es ejecutar las actividades y responsabilidades que un determinado colaborador ha sido atribuido, y esta debe ser desarrollado de la manera eficiente contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa. En la investigación se llegó a conocer que el cumplimiento de funciones es inadecuado esto a causa al incumplimiento de las actividades asimismo al tiempo en que son desarrolladas las actividades que en su mayoría perjudican la celeridad de los procesos logísticos de venta y entre otros. Dichos resultados mantienen relación con la investigación realizada por Córdova (2013) quien concluye que existe poca visión e interés de las autoridades con relación al potencial humano, que constituye un

elemento clave en la gestión de la administración; más aún si buscamos gobiernos locales eficientes, eficaces y competitivos

En cuanto a la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa La Inmaculada S.A.C., se conoció que la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es < a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,923 lo cual evidencia que la correlación es alta. Dicha relación se debe a las deficiencias presentadas en la gestión organizacional que repercutieron negativamente en el cumplimiento de funciones de los colaboradores, es por ello que se acepta la H_1 , la cual señala que Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa La Inmaculada S.A.C., año 2017. Estos resultados fueron posibles a las teorías proporcionadas por Llanos (2012) y Robbins & Judge (2009), quienes señalan que es importante ejecutar una adecuada gestión organizacional con la finalidad de cumplir con las funciones establecidas por la entidad.

CONCLUSIONES

Después del estudio respectivo se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación, se determinó la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) es $< 0,05$ es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,923 lo cual evidencia que la correlación es alta. Dicha relación se debe a las deficiencias presentadas en la gestión organizacional que repercutieron negativamente en el cumplimiento de funciones de los colaboradores, es por ello que se acepta la H_1 , la cual señala que “Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C. Distrito de Tarapoto, año 2017”
2. De acuerdo al primer objetivo específico, el 51.52% de los colaboradores señalaron que la gestión organizacional es mala, esto debido al incumplimiento de algunas funciones por parte de la empresa y colaborador, asimismo se percibe falta de capacitación y recursos que garanticen la eficiencia en las actividades. Por otro lado, los colaboradores no suelen proporcionar información asertiva y correcta a las demás áreas, generando actividades innecesarias.
3. Por último, de acuerdo al segundo objetivo específico, se determinó que el 39.39% de los colaboradores señalaron que el cumplimiento de funciones es muy inadecuado, esto a causa al incumplimiento de las actividades, asimismo al tiempo en que son desarrolladas las actividades que en su mayoría perjudican la celeridad de los procesos logísticos de venta y entre otros.

RECOMENDACIONES

1. A la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., realizar continuamente capacitación asimismo abastecer de los recursos materiales, para acrecentar la capacidad laboral del trabajador. Desarrollar los canales de información en el área de logística (áreas de compras, inventario y trastienda). Realizar un plan de actividades diario, para evitar la falta o incumplimiento de las funciones o actividades.
2. A los colaboradores de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., ejecutar procedimientos estratégicos a fin que se aminore el tiempo de entrega de los productos a las demás áreas. Programar las actividades logísticas estableciendo la responsabilidad de los colaboradores y responsables de área.
3. A los colaboradores de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., realizar un plan de funciones, donde cada uno de los integrantes del área de logísticas conozcan las funciones a realizar, asimismo el tiempo de entrega de cada producto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, R. & Valencia, J. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. (1° Edición) España: Editorial UNED
- Catellamos, M. (2012) *Cooperativas, Sociedades Laborales y Trabajo Autónomo*. (9° Edición). España: Boletín Oficial del Estado
- Ceballos, I (2010). *Gestión Organizacional y su incidencia en la Calidad en el Servicio de Mueblería RILA de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1491/1/205%20Ing.pdf>
- Córdova, M (2013). *El municipio distrital de Zuñiga: Capacidades institucionales para la gestión y cumplimiento de sus funciones*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/Juv/Downloads/CORDOVA_DELOSSANTOS_MIRIAN_MUNICIPIO_ZUNIGA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Juv/Downloads/CORDOVA_DELOSSANTOS_MIRIAN_MUNICIPIO_ZUNIGA%20(1).pdf)
- Cruz, L. (2009). *Tecnología de Gestión Organizacional para Centros de Servicios Científico-Tecnológicos*. (Tesis de Doctorado). Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas. Habana. Cuba. Recuperado de: <http://catedragc.mes.edu.cu/download/Tesis%20de%20Doctorado/Ingeniera%20Industrial%20-%20Nacionales/LeonardoCruzCabreraTESIS.pdf>
- Díaz, M (2012). *Factores de la gestión organizacional que influyen en el desempeño de los equipos de trabajo en instituciones de educación superior. Caso de estudio*. Universidad autónoma de Querétaro. México. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/548/1/RI000181.pdf>
- García, C. y Rojas, E. (2015). *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1060/1/Cinthy%20Steffany%20Garc%20C3%20A9rez.pdf>
- Goerlich, J. (2010). *Contratación laboral y tipos de contrato: criterios jurisprudenciales*. (1° Edición). España: Lex Nova, 2010
- Hellriegel, D. (2011). *Comportamiento organizacional*. (10° Ed). Mexico: Thomson

- Pérez, R. y Gonzales, J. (2016). *Formación y orientación laboral*. (3° Edición). España: Ediciones Paraninfo, S.A
- Llanos, A. (2012). *Diez Herramientas de Gestión Organizacional*. (1° Edición) España: Editorial UNED
- Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). “*Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/395/1/tesis%20completa.pdf>
- Paredes, M (2014). *La cultura organizacional y el comportamiento organizacional de la empresa ecuatoriana de Matriceria Ecuamatrix Cia. Ltda, de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8421/1/207>
- Ramos, C (2013). *Gestión organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Ramos-Clarisa.pdf>
- Rocha, C. (2015). *Evaluación de la cultura organizacional según la teoría de Schein en la Municipalidad Distrital de la Banda De Shilcayo en el año 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/645/1/Diana%20Carolina%20Josefa%20Rocha%20Sandoval.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Efectividad de funciones*. (3ª ed.) México: Pearson.
- Valderrama. S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos.
- Vásquez, M. (2012). *Modelo de Gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí*. (Tesis de Doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/796/1/V%C3%81SQUEZ_MARIBEL_GESTI%C3%93N_ORGANIZACIONAL_SUR%20MANAB%C3%8D.pdf

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
Mónica Santa María Campos Vergara Jeijer Reátegui Rengifo "Gestión organizacional y cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa La Inmaculada, año 2017"	¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa La Inmaculada, año 2017?	General Determinar la relación entre la gestión organizacional y cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017.	General Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa La Inmaculada, año 2017.	Gestión organizacional	Acciones de la organización	Capacitación interna	Encuesta
		Específicos O1: Analizar la gestión organizacional de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017. O2: Evaluar el cumplimiento de funciones de los colaboradores del área de logística de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Distrito de Tarapoto, año 2017.	Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa La Inmaculada, año 2017.			Acciones del colaborador	
					Relaciones interpersonales		
					Manejo de Recursos Formales e Informales	Trabajo en equipo	
						Motivación	
				Rotación del personal			
		Eficiencia	Comunicación interna				
			Temporalidad de la Información				
			Confiabilidad de la Información				
		Cumplimiento de funciones	Retroalimentación				
Cumplimiento de funciones con menor tiempo							
Eficacia	Cumplimiento de funciones con menor recurso						
	El cumplimiento de funciones con menores riesgos						
DISEÑO		POBLACIÓN				MUESTRA	
Descriptivo y correlacional		La población estará conformada por la totalidad de los colaboradores existentes en la empresa la Inmaculada de la ciudad de Tarapoto, que según base de datos ascienden a 150 colaboradores de las distintas áreas.				Estuvo representada por los colaboradores del área de logística de la empresa en estudio, ya que la investigación tuvo como objeto de estudio esta área, la cual está conformada por 33 colaboradores.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario de la variable Gestión Organizacional



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Cuestionario para evaluar la Gestión Organizacional de la empresa la Inmaculada S.A.C.

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial conocer la gestión organizacional ejecutada por los colaboradores de las áreas de compras, inventario y trastienda de la empresa “La Inmaculada”. El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes acerca de trabajadores dentro de su área. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Dimensión: Acciones de la organización		Escala				
		1	2	3	4	5
Indicador: - Capacitación interna	1. ¿La empresa “La inmaculada” realiza continuamente capacitación para acrecentar la capacidad laboral del trabajador?					
	2. ¿La empresa “La inmaculada” abastece de recursos materiales para acrecentar la capacidad laboral del trabajador?					
INDICADOR: - Toma de decisiones	3. ¿Los representantes de la empresa “La inmaculada” realizan decisiones en el tiempo oportuno, para cubrir los puestos vacíos?					
	4. ¿Los representantes de la empresa “La inmaculada” realizan decisiones correctas y asertivas que contribuyen con la efectividad de las labores?					
INDICADOR: - Carga de trabajo	5. ¿Las actividades atribuidas en las áreas evaluadas se cumplen en tiempo especificado?					

	6. ¿Los colaboradores de hacen uso de los recursos proporcionados por la empresa para aminorar la carga laboral?					
Dimensión: Acciones del colaborador						
INDICADOR: - Relaciones interpersonales	7. ¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo suelen ser empáticos con tus necesidades?					
	8. ¿Ha percibido usted que sus compañeros de trabajo presentan emociones inadecuadas, como envidia al realizar sus actividades?					
INDICADOR: - Trabajo en equipo	9. ¿Percibe usted que los colaboradores trabajan conjuntamente en sus actividades atribuidas?					
	10. ¿Existe mecanismos para efectuar correctamente y en el tiempo oportuno las actividades ejecutadas por las áreas en evaluación?					
INDICADOR: - Motivación	11. ¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo se sienten entusiasmados al realizar sus actividades?					
	12. ¿Percibe usted que la empresa “La inmaculada” hace uso de beneficios para favorecer la satisfacción de sus trabajadores en su centro de trabajo?					
INDICADOR: - Rotación del personal	13. ¿Percibe usted constante rotación del personal en su área de trabajo?					
	14. ¿Percibe usted que la empresa “La inmaculada” emplea recursos para limitar la frecuente rotación de su personal?					
Dimensión: Manejo de Recursos Formales e Informales						
INDICADOR: - Comunicación interna	15. ¿Percibe usted que existe una adecuada comunicación en las áreas de compras, inventario y trastienda?					
	16. ¿Percibe usted que los colaboradores hacen uso de canales de comunicación para efectuar sus actividades?					
INDICADOR: - Temporalidad de la Información	17. ¿Ha visto que los colaboradores recurren a diferentes recursos para cumplir con sus actividades en el tiempo esperado?					
	18. ¿Los jefes de áreas establecen horario para cumplir con las actividades?					
INDICADOR: - Confiabilidad de la Información	19. ¿La información impartida por las áreas suelen ser asertivas y correctas?					
	20. ¿la información proporcionada suele contribuir considerablemente en la eficiencia de las actividades?					
INDICADOR: - Retroalimentación	21. ¿Se efectúa una correcta retroalimentación de la información en las áreas de compra, inventario y trastienda?					
	22. ¿Sus compañeros de trabajo efectúan correctamente el manejo de Recursos Formales e Informales?					

Fuente: Cuestionario elaborado en base a la teoría del autor Hellriegel, 2011.

Anexo 3: Cuestionario de la variable cumplimiento de funciones



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Cuestionario para evaluar el cumplimiento de funciones de la empresa Inmaculada S.A.C.

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial determinar la relación entre la gestión organizacional y el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la empresa “La Inmaculada”. El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes acerca de trabajadores dentro de su área. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Cargo:						
EFICIENCIA		1	2	3	4	5
Cumplimiento de funciones con menor tiempo						
1	Considera que las actividades realizadas por los trabajadores de las demás áreas evaluadas son desarrolladas en el tiempo oportuno.					
2	Cree Ud. Que cuando solicitan el servicio logístico, son entregados en el tiempo oportuno.					
3	Percibe Ud. Que los trabajadores de su área aprovechan su tiempo laboral al máximo para realizar sus funciones.					
4	Percibe que los trabajadores de las áreas evaluadas cumplen responsablemente sus labores hasta la hora de salida.					
5	Cree usted que la ejecución de sus funciones conlleva a desarrollarse en menor tiempo.					
Cumplimiento de funciones con menor recursos						
6	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación ejecutan sus funciones optimizando los recursos con los que cuenta.					

7	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación solicitan material incensario para la realización de sus actividades.					
8	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación presentan un informe de los recursos que no se han usado al realizar sus actividades.					
9	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación indican a la gerencia de su área si requiere materiales logísticos adicionales para ejecutar sus trabajos de oficina.					
10	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación aprovechan adecuadamente los recursos utilizados.					
	EFICACIA					
	Acatamiento de las funciones					
11	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación desempeñan sus funciones de manera activa y en armonía con los demás.					
12	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación enfocan en nuevos objetivos a cumplir dentro de su área de trabajo.					
13	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación logran cumplir los objetivos trazados y espera ser recompensado al mismo tiempo.					
14	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación obedecen al estatuto de cumplimiento de funciones de la empresa “La inmaculada”					
15	Cuando existen reuniones acerca de la gestión operativa y logística que desempeñan en dicha área, asisten todos los empleados de la empresa.					
	Cumplimiento de funciones con menores riesgos					
16	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación cumplen sus funciones sin provocar problemas u acciones que pongan en riesgo el ambiente laboral de los demás miembros.					
17	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación, cuentan con el apoyo necesario de sus compañeros para realizar sus labores con eficiencia.					
18	Cree Ud. Que desarrolla sus funciones teniendo siempre en cuenta no generar riesgos ante ello.					
19	Considera que está cumpliendo con sus funciones laborales dentro del área que ha sido atribuido.					
20	Percibe usted que los trabajadores de las áreas en evaluación cumplen sus funciones con el menor riesgo posible ante el desarrollo de documentos académicos.					

Fuente: Cuestionario elaborado en base a la teoría del autor Robbins & Judge, 2009.