



# **FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Tesis para optar el Título Profesional de:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**“PLAN DE MEJORA ORGANIZACIONAL PARA LA  
SATISFACCION LABORAL EN HIPERMERCADOS  
TOTTUS CHICLAYO - 2013”**

**Autor:**

**Bach. Rivera Arnao Luiggy Hector**

**Pimentel – Perú 2014**

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora organizacional que favorezca la satisfacción laboral en Hipermercados Tottus – Chiclayo 2013.

La investigación es descriptiva. Se utilizó para la obtención de la información un cuestionario de Satisfacción Laboral los datos fueron procesados en Excel, con técnicas estadísticas a nivel descriptivo. Además de una discusión grupal donde se analizaron las causas más relevantes de la insatisfacción, análisis de documentos y una entrevista a los colaboradores de más experiencia en la empresa.

Las aportaciones de este trabajo dan inicio a lo que constituirá un mecanismo de gestión de clima organizacional, formando parte del capital estructural de la empresa. Estos resultados unido al hecho que la organización incluya en su misión el mejoramiento continuo de sus recursos humanos, es un hito que pone de manifiesto la necesidad de transparencia en la dirección gestión de sus directivos, practica necesaria para la dirección exitosa de recursos humanos.

El estudio proporcionó una visión de la organización con relación a la percepción sobre el clima organizacional que tienen los colaboradores de la empresa estudiada, evidenciándose indicadores bajos en la satisfacción por las tareas que realizan y no perciben atención por parte de la empresa que estimule de forma tangible e intangible los resultados de su trabajo.

Los resultados del estudio facilita, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento de la elevación de la productividad y satisfacción de los colaboradores, traducido en calidad de vida.

## **ABSTRACT**

The present work has as objective to propose a plan of organizational improvement that favors the labor satisfaction in Hipermercados Tottus - Chiclayo 2013.

The investigation is descriptive. It was used for the obtaining of the information a questionnaire of Labor Satisfaction the data they were processed in Excel, with statistical techniques at descriptive level. Besides a discussion grupal where the most excellent causes in the dissatisfaction, analysis of documents and an interview were analyzed the collaborators of more experience in the company.

The contributions of this work give beginning to what will constitute a mechanism of administration of organizational climate, being part of the structural capital of the company. These results together to the fact that the organization includes in its mission the continuous improvement of its human resources, it is a landmark that shows the transparency necessity in the address administration of its directive, he/she practices necessary for the successful address of human resources.

The study provided a vision of the organization with relationship to the perception on the organizational climate that you/they have the collaborators of the studied company, being evidenced low indicators in the satisfaction for the tasks that you/they carry out and they don't perceive attention on the part of the company that stimulates in a tangible and intangible way the results of its work.

The results of the study facilitate, also, the administration for the change, guided to the improvement in the labor atmosphere with view to an approach of the elevation of the productivity and the collaborators' satisfaction, translated in quality of life.