

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

PLAN DE COMPROMISO LABORAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA
DROGUERÍA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

Administración de Empresas

Autora:

Br. Zoila Esperanza Pisconte Elizalde

Asesor:

Dr. Jorge Eduardo Luján López

<https://orcid.org/0000-0003-1208-1242>

Perú

2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación interna y externa, pública, discurso empresarial

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente	DRA. JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ	17925333
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Tesis - Zoila Pisconte

ORIGINALITY REPORT

16%	16%	6%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.upse.edu.ec Internet Source	5%
2	blog.grupo-pya.com Internet Source	2%
3	www.sodexo.es Internet Source	2%
4	repository.ucatolicaluisamigo.edu.co Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	repositorio.ucp.edu.pe Internet Source	1%
7	hdl.handle.net Internet Source	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	1%
9	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	1%

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.

El tipo de investigación fue aplicada con enfoque mixto, el nivel de investigación fue descriptiva propositiva y el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal o transeccional, mientras que el método empleado fue deductivo. Las técnicas de recolección de datos empleadas fueron la entrevista y la encuesta y, como instrumentos de recolección de datos, se emplearon la guía de entrevista que fue aplicada a dos (2) empleados de nivel directivo y el cuestionario que fue aplicado a dieciocho (18) empleados de nivel operativo.

Se tuvo como resultado la elaboración de un plan de compromiso laboral, basado en las estrategias por cada dimensión de desempeño laboral del personal, que en este trabajo se han considerado la productividad, comportamiento y motivación.

Palabras clave: compromiso laboral, desempeño laboral, droguería.

Abstract

The objective of this research was to design a work commitment plan to improve the work performance of the staff of a drugstore in Trujillo city.

The type of research was applied with a mixed approach, the level of research was purposeful descriptive and the research design was non-experimental cross-sectional or transectional, while the method used was deductive. The data collection techniques used were the interview and the survey and, as data collection instruments, the interview guide was used, which was applied to two (2) management-level employees, and the questionnaire, which was applied to eighteen (18) operational level employees.

The result was the development of a work commitment plan, based on the strategies for each dimension of the staff's work performance, which in this work have been considered productivity, behavior and motivation.

Keywords: work commitment, work performance, drugstore.

Dedicatoria y Agradecimientos

A mis Padres Wilson y Zoila:

Agradezco a mis padres, quienes siempre me han brindado todo su cariño y apoyo incondicional, impulsándome a cumplir todos mis objetivos personales y profesionales. Gracias por ser quienes son y por siempre creer en mí.

A mi Asesor Dr. Jorge Luján:

Agradezco su dedicación y paciencia durante el desarrollo de la presente tesis, ya que sin sus precisas correcciones no hubiese podido llegar a esta instancia.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte - Programa MBA:

Por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Zoila Esperanza

Tabla de contenidos

	Pág.
Línea y Sub Línea de Investigación	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	4
I.2.1. Pregunta general	4
I.2.2. Preguntas específicas	4
I.3. Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1. Objetivo general	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación	5
I.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO.....	5
II.1. Antecedentes.....	5
II.1.1. Antecedentes internacionales	5
II.1.2. Antecedentes nacionales	6
II.2. Bases teóricas	8
II.2.1. Marco conceptual (terminología).....	14
III. HIPÓTESIS	14
III.1. Declaración de hipótesis	14
III.1.1. Hipótesis general.....	14
III.2. Operacionalización de variables	14
III.3. Propuesta de solución	15
III.3.1. Descripción de la propuesta	15
III.3.2. Objetivo de la propuesta.....	15
III.3.3. Visión y misión de la empresa.....	15

III.3.4.	Valores	15
III.3.5.	Organigrama.....	16
III.3.6.	Estrategias para la propuesta	16
III.3.7.	Diagrama de Gantt	19
III.3.8.	Presupuesto de la propuesta	19
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	23
IV.1.	Tipo de investigación.....	23
IV.2.	Nivel de investigación.....	23
IV.3.	Diseño de investigación	23
IV.4.	Método de investigación.....	23
IV.5.	Población.....	23
IV.6.	Muestra.....	23
IV.7.	Técnicas de recolección de datos	24
IV.7.1.	Técnica	24
IV.7.2.	Instrumento.....	24
IV.7.3.	Validación y confiabilidad	24
IV.8.	Presentación de resultados.....	25
V.	RESULTADOS	26
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	51
VI.1.	Discusión	51
VI.2.	Conclusiones.....	52
VI.3.	Recomendaciones.....	53
	Lista de referencias	54
	Apéndice.....	57

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Presupuesto de la propuesta	21
Tabla 2 Estadística de confiabilidad	25
Tabla 3 Opinión sobre el cumplimiento laboral del personal	26
Tabla 4 Opinión sobre el rendimiento laboral del personal	26
Tabla 5 Opinión sobre la consecución de objetivos laborales del personal	27
Tabla 6 Opinión sobre la predisposición laboral del personal	27
Tabla 7 Opinión sobre la identificación laboral del personal	28
Tabla 8 Opinión sobre la estimulación laboral del personal	28
Tabla 9 Opinión sobre el liderazgo laboral del personal	29
Tabla 10 Opinión sobre la cooperación laboral del personal	29
Tabla 11 Opinión sobre la calidad laboral del personal.....	30
Tabla 12 Indicadores prioritarios del desempeño laboral.....	44
Tabla 13 Opinión respecto al proceso de comunicación de los empleados	45
Tabla 14 Opinión respecto a la transparencia de la información de los empleados	45
Tabla 15 Opinión respecto al poder adquisitivo de los empleados	46
Tabla 16 Opinión respecto al sistema de recompensa de los empleados	46
Tabla 17 Opinión respecto al bienestar social de los empleados	46
Tabla 18 Opinión respecto al formación de los empleados.....	47
Tabla 19 Estrategias de desempeño laboral	47

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Organigrama estructural de la droguería	16
Figura 2 Diagrama de Gantt de la propuesta	20
Figura 3 Ítem “Nivel de cumplimiento laboral” - Dimensión “Productividad laboral”	31
Figura 4 Ítem “Nivel de rendimiento laboral” - Dimensión “Productividad laboral”	32
Figura 5 Ítem “Nivel de consecución laboral” - Dimensión “Productividad laboral”	33
Figura 6 Ítem “Nivel de predisposición laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”	34
Figura 7 Ítem “Nivel de identificación laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”	35
Figura 8 Ítem “Nivel de estimulación laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”	36
Figura 9 Ítem “Nivel de liderazgo laboral” - Dimensión “Motivación laboral”	37
Figura 10 Ítem “Nivel de cooperación laboral” - Dimensión “Motivación laboral”	38
Figura 11 Ítem “Nivel de calidad laboral” - Dimensión “Motivación laboral”	39

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Montoya y Boderó (2016) afirman que, en la actualidad, la sociedad exige sistemas organizacionales que apliquen técnicas y procesos que produzcan cambios, para ello, se establecen procedimientos que aporten y aseguren mejoras en el ambiente social, este requisito constituye un motivo para evaluar el rendimiento en la gestión del desempeño laboral que permita optimizar esfuerzos para brindar un mejor servicio de la organización.

Hernández y et. al (2019) afirman que, el éxito empresarial está basado sobre todo en el trabajo que realicen sus colaboradores sobre la base de las directivas establecidas, lo que significa valorar las virtudes que impactan en el desarrollo laboral, a fin de determinar el desempeño sincero de los colaboradores, el saber el qué y de qué forma se están consiguiendo las metas establecidas, un mecanismo de control para determinar la eficiencia en el resultado de las tareas establecidas para cada puesto, o la evaluación del desempeño.

Rankmi (2017) manifiesta que, una parte esencial del desarrollo organizacional es la gestión del desempeño, porque a nivel de colaboradores, líderes y la organización en general va generar beneficios; y se debe tener en cuenta que, si el sistema de gestión del desempeño de una organización se implementa correctamente, esta será una base para la mejora continua de los resultados de la organización, en los desempeños individuales de los colaboradores, así como, en los equipos de trabajo; por ello, es importante contar con un sistema de gestión del desempeño en las organizaciones.

Navarro (2014) aducen que, las organizaciones necesitan desarrollar estrategias y propuestas innovadoras para incrementar su efectividad (eficiencia y eficacia) en el campo de la administración pública, en base a políticas y procesos orientados a supervisar y examinar de manera continua el desempeño de sus colaboradores.

Cornejo (2020) afirma que, con la llegada del COVID-19, empezaron aparecer una serie de interrogantes dentro del ámbito de gestión de personas, de muchas organizaciones. Apareciendo el teletrabajo como una nueva condición para el líder, el equipo de trabajo e incluso para los objetivos de la organización y todo lo vinculado con este nuevo escenario de desarrollo de personas en una organización.

En esta área los modelos de gestión de desempeño, se encuentran viviendo el cuestionamiento de su teoría y las interrogantes que se han presentado para ver de qué forma podemos alinear la participación de cada trabajador con el propósito de la organización.

Y si bien, ante la coyuntura se ha tenido que replantear varias cosas como si los colaboradores deben trabajar desde casa, o como, si lo hacen en su entorno laboral habitual, pero con las precauciones necesarias como el distanciamiento social. Sin embargo, es posible que algunos aspectos de la gestión del desempeño se mantengan sin alterarse. Para garantizar que la evaluación del desempeño se lleve a cabo sin problemas en el mundo COVID-19, las organizaciones deben incrementar su dependencia de la tecnología de recursos humanos para organizar, facilitar y documentar los procesos y los resultados de la evaluación del desempeño.

Bautista y et. al (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020) sostienen que, el desempeño laboral, es la calidad del servicio o trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa. Donde la experiencia profesional, sus habilidades inter sociales van a influir directamente en los resultados dentro de la empresa.

En definitiva, el desempeño laboral, está relacionado en el cómo se desenvuelve y cómo realiza su trabajo un colaborador, además de cómo esto tiene un impacto en la empresa, ya sea de modo positivo como negativo. Por eso resulta importante su medición. No solo debido a que cuando el desempeño no es bueno, puede perjudicar a la empresa, sino porque si un colaborador tiene buen desempeño es capaz de incrementar la motivación y acercar al objetivo de la empresa.

Factorial (2022) manifiesta que, hoy en día, lamentablemente existen problemas de desempeño de los empleados y esto parte en gran manera de que los propios gerentes o directivos desconocen literalmente los problemas de sus empleados. Tal vez se han distanciado demasiado de ellos para estar al tanto de lo que está pasando o se han vuelto insensible a lo que realmente está sucediendo en el lugar de trabajo. Por otra parte, los gerentes creen que los problemas pueden solucionarse por sí solos, lo que se denomina autorresolución del problema; en algunas situaciones raras, algunos problemas sin tener las condiciones adecuadas pueden solucionarse. La autorresolución del problema no es lo más adecuado para darle sostenibilidad a la empresa y se convierte muchas veces en rutina para los gerentes. Por ello, es necesario e importante delegar las herramientas y responsabilidades apropiadas a los empleados.

Grupo-PYA (2017) manifiesta que instaurar políticas y medidas que fomenten el compromiso laboral genera algunas ventajas estadísticamente contrastadas como: (a) equipos más productivos, hasta un 18% superior a la de los trabajadores desmotivados; (b) satisfacción del consumidor, el mismo estudio sostiene que los clientes recomiendan un 12% a aquellas organizaciones que presentan altos niveles de compromiso laboral; (c) mayor autonomía, pues los empleados altamente involucrados reflejan un nivel de control de sus funciones del 88%; (d) salud emocional, los profesionales comprometidos presentan el triple de probabilidades de desarrollar competencias emocionales como entusiasmo, alegría, optimismo, serenidad, y

capacidad de afrontar el trabajo de forma relajada y asertiva; (e) seguridad laboral, los trabajadores más involucrados con su trabajo sufren un porcentaje menor de accidentes laborales (48% menos) que aquellos que no están; (f) rotación de personal y la inasistencia, cuando el equipo de trabajo está comprometido presentan una tasa de retención del talento > 87% en estas organizaciones; (g) felicidad dentro y fuera de la oficina, la satisfacción que se produce en los colaboradores comprometidos afecta dentro y fuera del ámbito laboral; (h) beneficios económicos, como resultado final, el compromiso laboral produce una mejora del rendimiento económico de la empresa.

De otro parte, en la actualidad las empresas se encuentran interesadas en contar con personal comprometido con la cultura e identidad corporativa, ya que de esta manera es posible alcanzar los objetivos y metas propuestas por la organización.

Se ha intentado medir de diferentes formas el compromiso laboral que se considera que está relacionada a otros resultados organizacionales como la motivación, la satisfacción laboral, el desempeño, la moral, la eficacia o la rotación de personal, esto ha generado la convicción de que el compromiso laboral es un concepto positivo para los colaboradores y para la empresa. Hacer que los colaboradores sientan comprometidos con la empresa significa que empatizan y se identifican con la empresa. No hay duda: un colaborador comprometido es un colaborador fiel inclusive en los malos momentos.

Gonzales (2019) sostiene que, el employee engagement, es considerado como un instrumento productivo en cuanto a la ejecución organizacional, ya que según los resultados que se obtengan a través de esta, se pueden tomar mejores decisiones para que la organización crezca.

También señala que crear un compromiso entre los colaboradores y la empresa es muy importante ya que se ha demostrado que un colaborador comprometido con la empresa nos permite obtener como resultado un mejor desarrollo de esta, el colaborador se vuelve más productivo y un factor importante, que no se irá tan fácil de la empresa.

En este contexto, tenemos a la empresa en estudio (droguería) es consciente de los pilares que necesita para un crecimiento sostenible (consolidarse en el mercado y expandirse); sin embargo, se ha visto afectada al no ejecutar correctamente los planes para reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo de cada uno de los puestos de trabajo, que tendrían que cumplir ciertos estándares de calidad y atención que se requiere como organización; al no tener las cosas bien establecidas y claras repercute directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Actualmente, se puede describir a la empresa como innovadora y creativa con productos de buena calidad, a precios acorde a mercado; sin embargo, organizacionalmente se tiene que trabajar en el compromiso laboral de los empleados,

que se refleja en la participación tanto intelectual como emocional de éstos en la organización, y con ello el aporte personal al éxito de la misma. Los colaboradores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto nos muestra un aspecto clave del bienestar de la organización.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cómo implementar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?
- ¿Cuáles son los indicadores prioritarios del desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?
- ¿Cuáles son las estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Elaborar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.

I.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.
- Identificar los indicadores prioritarios del desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.
- Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.

I.4. Justificación de la investigación

Esta investigación es *conveniente*, porque la empresa podrá hacer que el personal se involucre tanto con su trabajo como con los objetivos de la empresa; es *relevante a nivel social*, porque permite que el personal sean personas más alegres o felices ejemplificando una cultura de compromiso de la empresa; posee *implicancia práctica*, porque hará que el personal este orgulloso de trabajar en la empresa y se sienta apreciado; incorpora un *valor teórico*, porque permite definir las bases teóricas que definen un plan de compromiso laboral y desempeño del personal y genera una *utilidad metodológica*, porque es una herramienta clave en el desempeño del personal de la empresa.

I.5. Alcance de la investigación

Esta investigación pretende describir una propuesta de un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo. No se pretende implementarlo debido a las restricciones sanitarias de la COVID-19.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Araya et al. (2020) en su investigación sobre compromiso organizacional de funcionarios de un colegio municipal chileno analizan el nivel de compromiso organizacional presente en un colegio municipal de Chile, basado en el sexo, edad, cargo y antigüedad laboral de sus colaboradores. Se aplicó un cuestionario tridimensional de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), a una muestra de 60 colaboradores, esta evidenció la existencia de un nivel promedio de compromiso organizacional moderado y homogéneo (compromiso afectivo= 3.38, compromiso de continuidad= 3.24, compromiso normativo= 3.19), hallándose diferencias significativas solo para el componente normativo según la edad del colaborador, que reveló un nivel más alto de compromiso moral de parte de los trabajadores de mayor rango etario [$F(2, 57) = 7.88, p < 0.001$]. Esta investigación concluye que es necesario establecer estrategias transversales que potencien la adhesión emocional, el deseo de permanencia y de reciprocidad de los colaboradores hacia la institución, esto podría darse al generar un plan de vida organizacional, para lograr conectar los objetivos personales con los del colegio.

Baez y et. al (2019) en su investigación sobre modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas en Cuba, donde se presentó un modelo conceptual del compromiso organizacional ajustado al contexto de ese país, esto con el objetivo de aportar en la mejora de estas y su impacto en la intención de abandono laboral a partir del manejo de variables socio-psicológicas. En su construcción se usaron métodos teóricos y empíricos; como: escalas, análisis de correlación, entrevistas y observación directa; todos interrelacionadas, procediéndose a la triangulación de los resultados. Se ajustó, aplicó y validó la versión del instrumento que contiene las tres dimensiones (afectiva, continua y normativa) del compromiso organizacional, planteado por Meyer, Allen y Smith en 1993. El modelo conceptual se sustentó en la demostración de las variables que incluye las bases de esta teoría, así como los criterios: prospectivo, estratégico y sistémico, donde se describen los componentes y las relaciones entre sus partes.

Hernández et al. (2017) en su investigación sobre motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional, cuyo objetivo principal fue elaborar un sistema integral que permita mejorar el rendimiento de las instituciones públicas de la educación superior, en base al compromiso que incluya a los factores de estas. Por lo cual, las instituciones públicas tienen un compromiso económico y social, pues presentan una estrecha relación entre nivel de satisfacción y la conexión del colaborador con la institución. Otro objetivo en esta investigación fue ayudar a que los colaboradores de estas instituciones se sientan identificados con los valores, misión y visión de la institución. Según lo antes mencionado, y que esto pueda derivarse en una protección a sus intereses laborales, debido a que se puede inferir en las respuestas de los encuestados, el enfoque de los sistemas implementados es considerado un sistema integral que comprende el conocimiento de los factores que no permiten el cumplimiento de las metas de las áreas involucradas. Como resultado, se tuvo que, las instituciones refieren que la variable identidad obtuvo la media más alta de 4.177, esto nos indica que los encuestados están orgullosos de trabajar en su institución, con lo cual se puede decir que estos tienen un sentido de pertenencia hacia la misma. Sin embargo, a partir de las respuestas con respecto a la variable motivación, que obtuvo una media de 3.422, podemos decir que, en la institución educativa no existe motivación en proyectos y actividades relacionadas a su área, a pesar del sentido de pertenencia descrito.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Suárez (2020) en su investigación sobre engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo, cuyo

objetivo fue determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo; esta investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, correlacional. La población fueron los docentes del nivel secundario de instituciones públicas de la ciudad de Trujillo, con una muestra de 150 docentes, siendo seleccionados mediante un muestreo no probabilístico y por conveniencia. Se usaron los siguientes instrumentos: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados evidenciaron una correlación directa, de grado bajo $\rho=0.304$ y altamente significativa ($p<0.01$) entre el engagement y la satisfacción laboral de los docentes de esta institución. Y se concluyó la satisfacción laboral de los docentes está en relación a su estado positivo de índole afectivo-cognitivo.

Neciosup (2020) en su investigación sobre motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nueva Esperanza, La Esperanza, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nueva Esperanza, año 2020, el estudio fue de tipo básico y diseño no experimental, transversal, correlacional. Obteniendo como resultado un coeficiente de tau-b de Kendall negativo (-0,01); y un error estándar asintótico positivo (0,15) y un error estándar T aproximado negativo (-0,03), con una significación aproximada del 0,98; donde concluyó que existía una débil relación entre motivación y compromiso organizacional en los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nueva Esperanza, La Esperanza, año 2020, por lo que, se acepta hipótesis nula para este trabajo.

Ayma y Lozano (2021) en su investigación sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana, 2020, tuvieron como objetivo identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias. El tipo de estudio fue no experimental y un diseño descriptivo correlacional. La muestra se conformó con 199 vendedores (entre varones y mujeres) distribuidos en empresas de Lima y provincias del sector retail de acuerdo a la ubicación de la tienda. Los instrumentos usados para este estudio fueron: La Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), debidamente validadas psicométricamente en Lima. Al evaluar los resultados se hallaron diferencias altamente significativas, entre las variables Satisfacción laboral y Compromiso organizacional ($p < .05$); por lo tanto, se concluyó que cuando existe una mayor Satisfacción laboral, el Compromiso Organizacional también es mayor.

Palomino (2021) en su investigación sobre compromiso organizacional y desempeño laboral del Distrito Judicial de San Martín, 2020, cuyo objetivo fue determinar la relación el compromiso organizacional y el desempeño laboral del distrito Judicial de San Martín, 2020, este estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población y muestra estuvieron conformada por 21 trabajadores, la técnica de recolección de datos usada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Como resultado se obtuvo un 43% de nivel de compromiso organizacional, lo cual es bajo. Además, de obtener 33% para el nivel de desempeño laboral, lo cual es malo; por tanto, concluyó que si hay relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del distrito Judicial de San Martín, 2020, considerando que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,9288 lo cual nos indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05, además, solo el 86.14% del compromiso organizacional influye en el desempeño laboral.

Chávez y Ramírez (2018) en su investigación sobre compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral y la motivación laboral en la empresa, y a su vez mejorar el nivel de compromiso de cada uno de los colaboradores. El problema general planteado fue el siguiente: ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018?, teniendo como objetivos específicos: analizar el nivel de satisfacción laboral y el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos en el año 2018. Este trabajo se realizó durante los meses de julio y agosto del año 2018; la población de estudio fueron 24 trabajadores de la empresa, por ser una población pequeña, la muestra es el mismo tamaño de la población. Los principales resultados nos señalan se observa un alto nivel de satisfacción y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos.

II.2. Bases teóricas

Compromiso laboral:

Conjunto de actividades a seguir, que permiten mantener o incrementar el nivel de compromiso que aporta a mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores (BMA Group, 2020).

RRHHDigital (2022) sostiene que, el employee engagement es una condición que se manifiesta en los colaboradores que laboran con una actitud enérgica, esto les ayuda a sentirse comprometidos con lo que hacen, y además les permite tener una

relación de involucramiento con la organización, es una especie de placer vinculado a la actividad laboral.

Por ello el employee engagement es un factor importante para el logro de metas en las empresas.

En cuanto a su definición conceptual se tiene a García e Ibarra (2018) quien describe al compromiso laboral u organizacional como un estado en el cual un colaborador se siente identificado con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantenerse en la organización.

Por su parte, Grupo-PYA (2017) considera que el compromiso laboral es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, así como también la comprensión y objetivos de la organización compartidos por todos sus colaboradores.

De otra parte, Betanzos y et. al (2016) define el compromiso laboral como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización.

Hurtado (2017) sostiene que el compromiso laboral se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Es común que se escuche que el compromiso laboral es sinónimo de motivación, implicación o satisfacción. A pesar que se trate de realidades interrelacionadas y de que existan diferencias entre ellas.

Específicamente, el compromiso laboral es la respuesta afectiva general del colaborador hacia la organización, en tanto que la satisfacción laboral está relacionada al puesto de trabajo o al aspecto laboral (Salazar, 2018).

Por lo tanto, para promover el compromiso laboral se debe reforzar los valores y la misión de la empresa, mientras que para la satisfacción se debe destacar aspectos relacionados al ambiente laboral. Lo mismo ocurre con la participación laboral, que es la identificación de un profesional con su trabajo, diferente al compromiso, donde existe un sentido de pertenencia e involucramiento con la organización en general.

Relacionado a la motivación, Chiang y et. al (2020) señalan que ambos tienen en común el estar vinculados con un esfuerzo realizado por las personas; si bien, el compromiso induce en la persona el deseo para realizar un esfuerzo mayor. En definitiva, como apunta Peña y et. al (2016), sostiene que, el compromiso laboral se describe a una realidad mayor en la que quedan englobadas las otras premisas de satisfacción, implicación, motivación, sentimiento de pertenencia o vinculación; es

decir, un colaborador no está comprometido si no tiene satisfacción laboral o quizás no se siente parte de la organización.

Por otro lado, el compromiso laboral puede estar provocado por diferentes factores. En este sentido, Guerrero (2019) propone una división de este concepto empresarial en 3 tipos diferenciados: Compromiso afectivo o deseo, este se produce cuando hay un afecto y vínculo emocional del colaborador hacia la empresa ya que percibe que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas por la empresa y, por tanto, se siente orgulloso de ser parte ella; Compromiso de continuación o necesidad, se produce cuando el profesional se siente comprometido con la empresa ya que crea un apego dado por el tiempo y trabajo que invierte en la misma y muchas veces por la escasa oportunidad en el exterior como para dejar su actual puesto; Compromiso normativo o deber, en este está relacionado a la lealtad del colaborador desde un punto de vista moral, es decir, el colaborador se siente fuertemente involucrado con la empresa porque cree deberle ese compromiso, ya sea por recibir una oportunidad o una recompensa de la organización.

Entre los mecanismos para incrementar el compromiso de los trabajadores se tienen cinco puntos clave: a) Reconocimiento, dado por el valor al trabajo de los colaboradores, esto promueve emociones positivas en el personal, por lo tanto se recomienda a los directivos de la organización a reconocer los logros de los colaboradores para que aumente la energía y su rendimiento; b) Confianza, cuando un profesional se siente respaldado por la organización muestra una actitud más proactiva y esto fortalece el vínculo emocional con la empresa; c) Desafíos, es decir incorporar nuevos retos para lograr incrementar el entusiasmo de los colaboradores y que estos adopten una actitud más innovadora y creativa, al tiempo que se sienten agradecidos con la organización por brindarles la oportunidad de desarrollar su lado profesional; d) Satisfacción, quiere decir mejorar los aspectos laborales que son motivo de satisfacción laboral, así mismo, esto impacta en la optimización del compromiso laboral. Al estar contentos en su puesto de trabajo, incrementan sus ganas por contribuir al éxito de la organización; e) Empoderamiento, el sentido de pertenencia a la empresa es fundamental para que exista compromiso con la organización. Por ello, es necesario que la empresa brinde autonomía y que también se pueda incluir a los colaboradores en la toma de decisiones (Neves, Graveto, Rpdrigues, Maroco, & Parreira, 2018).

Según Díaz y Lovon (2019), en cuanto a las estrategias para aumentar el compromiso laboral en la empresa significa que el colaborador empatiza y se identifica con la empresa. Indudablemente cuando un colaborador se compromete es un colaborador que permanece incluso en los malos momentos. Aunque es obvio que uno de los factores clave en el ámbito laboral es el compromiso, es revelador el hecho de que solo el 13% de los colaboradores se siente realmente comprometido con su trabajo.

Por eso, la empresa de comprender la necesidad de elaborar una estrategia apropiada para lograr que los colaboradores se comprometan.

En cuanto a su definición operacional, se tiene que el compromiso laboral se mide a través de un cuestionario respecto a las dimensiones de comunicación, transparencia y recompensa del personal de una empresa (Bejar, 2021).

A continuación, se cita seis estrategias que hacen referencia a los indicadores de las dimensiones anteriormente identificadas y que permiten medir el compromiso laboral, se tiene: a) Comunicación abierta y fluida, para que un colaborador este comprometido con la organización es importante que sienta que está realizando un trabajo significativo, es decir, que comprenda en todo momento cómo y cuánto está aportando a la organización. Un colaborador que no entienda al 100 % su rol y no sepa qué está haciendo exactamente con su tiempo difícilmente se comprometerá con la organización. Por ello, es imprescindible dar regularmente un feedback al colaborador, acerca de cómo está trabajando y de cuál es el camino para seguir, esto por parte de sus superiores. Así mismo, por un lado, el colaborador siente que su trabajo tiene un valor y, por otro, la compañía puede corregir posibles errores a tiempo y así la eficacia del trabajo va aumentar; b) Transparencia a toda costa, la confianza en el líder de la compañía es fundamental para el compromiso laboral. En efecto, un 61 % de los colaboradores no confía en sus jefes y un 63% afirma que la confianza en su jefe es una de las claves de su satisfacción laboral. En la actualidad el colaborador valora que sus superiores lleven a cabo la estrategia de negocio de la organización contando siempre con la labor de su personal. Por eso, otra buena idea para aumentar su compromiso es involucrar a los colaboradores, es decir darles voz; c) Poder adquisitivo, está claro que el colaborador que sienta que su trabajo es valorado, es de seguro el factor fundamental si le preguntamos a un colaborador qué es lo más importante para comprometerse con la empresa en la que labora. No obstante, son pocas las empresas que cuenten con suficiente capital para aumentar el compromiso de sus colaboradores a través de un aumento de sueldo. Por suerte, en los últimos años en el área de recursos humanos se han difundido, nuevas formas de compensación a los colaboradores. Como, por ejemplo: la retribución flexible, una medida compensatoria en la que el colaborador destina parte de sus ingresos (hasta un 30 %) a servicios que favorezcan su bienestar. Además, como estos servicios cuentan con ventajas fiscales, el empleado consigue optimizar su sueldo mejorando su retribución neta. Con esta acción aumenta el poder adquisitivo del empleado sin que la empresa tenga que aumentar la masa salarial; recompensar con regalos, otra manera de comprometer al empleado es el sistema por recompensas. Una recompensa que se logra por objetivos como unas vacaciones pagadas significa un estímulo extra que ayudará a que el colaborador trabaje más y mejor; d) Bienestar, si bien el sistema por recompensas puede parecer sencillo, hay que añadir que sus posibilidades pueden ir mucho más allá. La empresa, por su lado, podrá conseguir ahorrar, debido a que esta medida

también cuenta con ventajas fiscales y es deducible del impuesto de sociedades. Además, generará motivación que derivará en productividad, y puede mejorar la imagen corporativa en el tiempo; e) Formación, por último, considerar el impacto real que tienen los cursos formativos en el compromiso de los colaboradores. Es evidente que apostar por la formación del colaborador significa apostar por la productividad, al potenciar al personal a través de planes formativos estamos proporcionándoles nuevos conocimientos y habilidades (Lorrén, 2017).

Desempeño laboral:

Capacidad de una persona para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo (Ortiz, 2018)

En cuanto a su definición conceptual se tiene: el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un colaborador durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. El que las metas diarias se cumplan conduce a objetivos generales y esto puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Elaborar objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por lograrlos siguiendo la política y los procedimientos de la empresa, es la actitud correcta que ayuda a satisfacer las expectativas del empleador (Pijal & García, 216).

Lifeder (Lifeder, 2022) el desempeño laboral es la evaluación que permite determinar si un colaborador realiza correctamente su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos va administrar la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

En lo que respecta a sus características, se tiene: a) Resultados, el desempeño laboral se define como el comportamiento de un colaborador. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores; b) Relevante para la meta organizacional, el desempeño laboral tiene que enfocarse a los objetivos de la compañía, siendo relevantes para el puesto o función. Por tanto, no deben incluir actividades que generen esfuerzos para alcanzar objetivos periféricos; c) Multidimensionalidad, el desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento; d) Comportamientos específicos y no específicos de la tarea, los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que diferencian un trabajo de otro. Los comportamientos no específicos de la tarea son los

que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular. En una persona de ventas, un comportamiento específico de la tarea sería mostrar un producto a un cliente. Un comportamiento no específico de la tarea podría ser la formación de nuevos miembros del equipo; e) Esfuerzo, el desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que los colaboradores se comprometen con las tareas laborales; f) Trabajo en equipo, en trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas (Lifeder, 2022).

En cuanto a su definición operacional, se tiene que el desempeño laboral se mide a través de un cuestionario respecto a las dimensiones de Productividad, Comportamiento y Motivación del personal de una empresa (Guevara, 2016).

A continuación, se cita algunos criterios que hacen referencia a las dimensiones anteriormente identificadas y sus respectivos indicadores, los cuales permiten medir el compromiso laboral:

a) Dimensión: Productividad, se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral. Para lograr una mayor productividad laboral, se hace necesario que, el colaborador tenga en cuenta tres (3) indicadores claves como: buen cumplimiento laboral en sus actividades del día a día, también mayor rendimiento en cada una de sus tareas encomendadas y finalmente logro de sus objetivos laborales que vayan de la mano con los objetivos estratégicos del negocio (IPE, 2017).

b) Dimensión: Comportamiento, se define como se puede observar el comportamiento de los colaboradores en la organización y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan los empleados en la realización de sus actividades, la idea es que esto permita a la organización tomar decisiones que conduzcan a una mayor eficiencia por parte de sus trabajadores. Para generar un excelente comportamiento laboral, se hace necesario que, el colaborador tenga en cuenta tres (3) indicadores claves como: buena predisposición laboral para la ejecución de sus actividades cotidianas, también identificación laboral con la organización al punto de convertirse en su embajador de la marca empleadora y finalmente la estimulación laboral que va de la mano con los reconocimientos y sistemas e recompensa que el colaborador espera obtener siempre (Ñaña, 2017).

c) Dimensión: Motivación, se define como el proceso mediante el cual los colaboradores, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o

expectativas de la organización. Para generar una adecuada motivación laboral, se hace necesario que, el colaborador tenga en cuenta tres (3) indicadores claves como: liderazgo laboral para influenciar de forma positiva en sus compañeros de equipo, también cooperación laboral, pues de esta forma existe el trabajo en equipo y finalmente la calidad laboral que va de la mano con la satisfacción de las necesidades clave para los empleados (García M. , 2019).

II.2.1. Marco conceptual (terminología)

Actividades de un proceso: aquellas operaciones o pasos secuenciales, enlazados entre sí, que ejecutan los trabajadores dentro de un proceso para producir un bien o un servicio (GDE, 2020) .

Droguería: establecimiento farmacéutico dedicado a la importación, exportación comercialización, almacenamiento, control de calidad y/o distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios (MINSA, 2011).

Indicador estratégico: parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en términos de eficiencia, eficacia y calidad. También es útil para coadyuvar a la toma de decisiones, así como para corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos (AEC, 2019).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

En esta investigación no se considera hipótesis por ser una investigación descriptiva.

III.2. Operacionalización de variables

En el Anexo B, se muestra la matriz de operacionalización de variables.

III.3. Propuesta de solución

III.3.1. Descripción de la propuesta

La propuesta contempla el diseño de un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.

III.3.2. Objetivo de la propuesta

El objetivo de la propuesta es mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo mediante el diseño de un plan de compromiso laboral.

III.3.3. Visión y misión de la empresa

- Visión

“Ser una empresa de crecimiento sostenido en la venta y distribución de productos farmacéuticos y dispositivos médicos en el Perú, con personal altamente capacitado y una eficiente red de distribución que nos permita ofrecer a nuestros clientes la más alta calidad de servicio con las mejores condiciones del mercado, y así satisfacer sus necesidades” (Manual de calidad, 2021).

- Misión

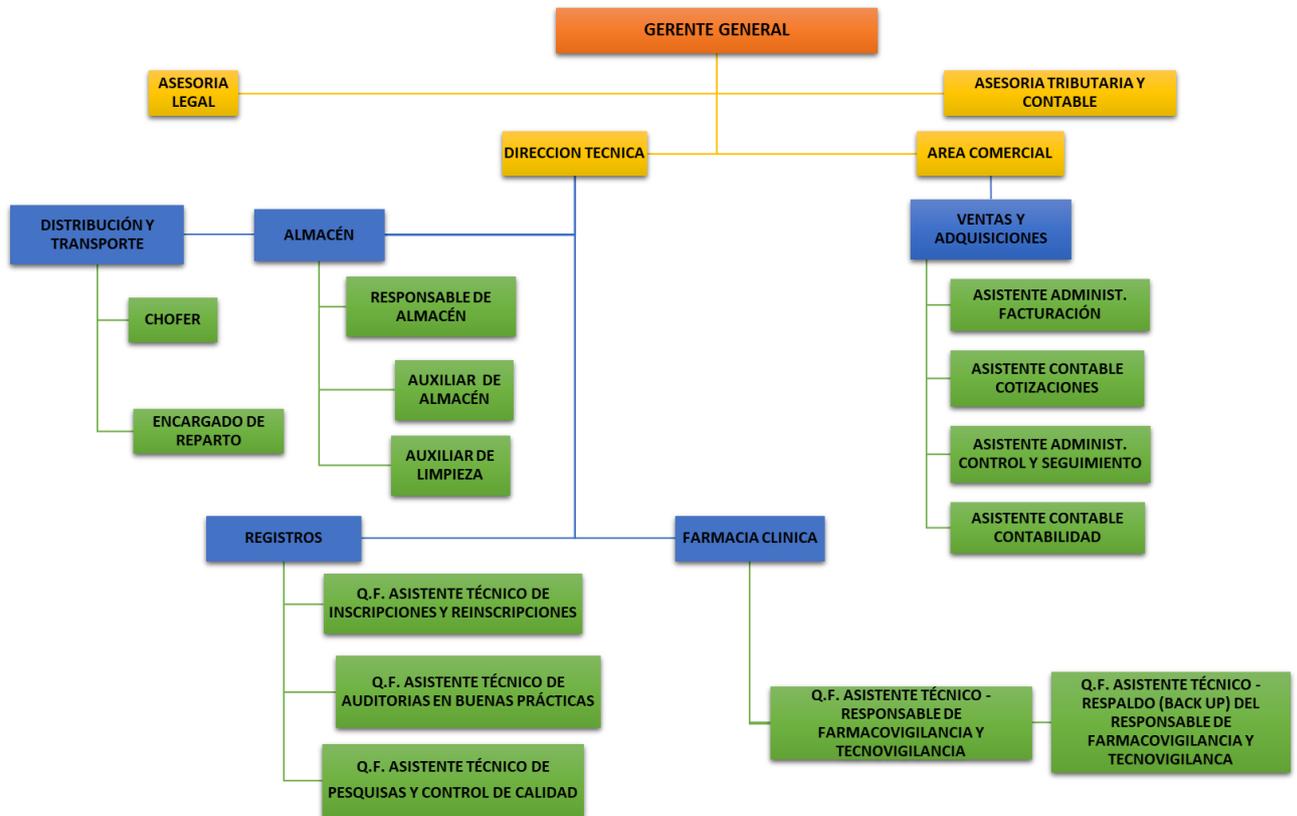
“Somos una empresa orientada a mejorar el nivel de calidad de vida de los peruanos, mediante la provisión de productos farmacéuticos de excelente calidad a mercados nacionales públicos y privados, a través del mejoramiento continuo en el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Distribución y Transporte” (Manual de calidad, 2021).

III.3.4. Valores

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Confiabilidad.
- Transparencia.

III.3.5. Organigrama

Figura 1 Organigrama estructural de la droguería



III.3.6. Estrategias para la propuesta

Las estrategias diseñadas en las que está basado la propuesta descrita anteriormente son las siguientes:

- Estrategia: Capacitación de los empleados
 - Actividad: Taller de sensibilización sobre la marca empleado

Este taller permitirá que, se garantice la participación de los empleados con las propuestas de valor de la empresa, pues son ellos quienes están en primera línea, materializando el servicio diferencial para los clientes.
 - Actividad: Taller de capacitación sobre competencias laborales

Este taller permitirá que, se cuente con una serie de habilidades y aptitudes para realizar con eficacia una actividad, concibiéndose además como una serie de conductas que

promueven exitosamente el desempeño integral, tanto del individuo como de la empresa.

- Estrategia: Priorización y fijación de tareas
 - Actividad: Taller de coaching laboral

Este taller permitirá que, llevar a cabo un acompañamiento para redescubrir las principales competencias, habilidades, logros, apoyo en la definición de objetivos con claridad, definir qué es lo que se quiere realmente, localizar las oportunidades para conseguirlo, y seguir un plan de acción para transformar dichas oportunidades en proyectos profesionales reales.

- Estrategia: Mejora de ambiente de trabajo
 - Actividad: Taller de capacitación en la metodología 5s

Este taller permitirá que, se pueda mantener y mejorar las condiciones de organización, orden y limpieza, así como mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal y eficiencia en la productividad del talento humano.

- Estrategia: Conocimiento del personal y del negocio
 - Actividad: Programa de fortalecimiento la cultura organizacional

Este programa permitirá que, los colaboradores se sientan con la facultad de poder compartir ideas de en la empresa, implementar una política de puertas abiertas y fomentar la comunicación abierta, la retroalimentación y el debate independientemente de las jerarquías adaptándose en todo momento a a la cultura de la empresa.

- Estrategia: Recompensa para el personal responsable
 - Actividad: Programa de crecimiento laboral

Este programa permitirá que, los empleados puedan mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabajan, contribuyendo a tener un equipo de trabajo mejor preparado para afrontar los retos de la economía actual.

- Actividad: Programa de beneficios inteligentes

Este programa permitirá que, sean utilizados por la empresa para reconocer y recompensar a sus empleados con el propósito de motivarlos y lograr una mejora de su productividad gestionando resultados positivos en las variables importantes del negocio ya que se diseñan, de una manera estructurada y coherente, en función de sus objetivos o necesidades.

- Estrategia: Aprendizaje para la delegación
 - Actividad: Programa de empoderamiento del empleado

Este programa permitirá que, se brinde autoridad a los colaboradores para tomar decisiones y actuar sin tener que buscar aprobación usando su propia inteligencia, experiencia, intuición y creatividad, haciendo que se involucren en las operaciones de la organización.

- Estrategia: Innovación tecnológica y modernización
 - Programa de innovación tecnológica en el sistema laboral

Este programa permitirá que, el cambio tecnológico aumente la productividad y la competitividad laboral, redefiniendo los modelos de producción y complementando al trabajo humano en actividades que las máquinas pueden hacer de manera más eficiente y menos riesgosa.

 - Actividad: Programa de automatización del sistema de reclutamiento de personal

Este programa permitirá que, la automatización de reclutamiento ayudando a facilitar esta tarea a los reclutadores adoptando herramientas de automatización que hacen, desde buscar candidatos hasta programar las entrevistas, evaluar candidatos e incluso realizar verificaciones de antecedentes.

- Estrategia: Comunicación interna y externa
 - Actividad: Programa de fortalecimiento de conexiones

Este programa permitirá que, no solo se debe mejorar la comunicación entre los miembros del equipo que trabajan juntos, sino también entre estos y sus directivos y, así desarrollar una comunicación mucho más clara y fluida con ellos repercutiendo en la eficacia de su trabajo y en el clima laboral general de la organización.

- Actividad: Programa de relaciones públicas

Este programa permitirá que, a través de eventos, capacitaciones o actividades se cree y refuerce una imagen positiva de la marca, administrando correctamente toda la información de la empresa para los medios de comunicación, como las entrevistas o comunicados.

III.3.7. Diagrama de Gantt

En la figura 2 se presenta el Diagrama de Gantt que contiene las actividades detalladas a realizar en el período de tiempo indicado.

III.3.8. Presupuesto de la propuesta

En la tabla 1 se presenta el presupuesto general de las actividades detalladas a realizar en la propuesta en el período de tiempo indicado.

Figura 2 Diagrama de Gantt de la propuesta

	Abril 2022	Mayo 2022	Junio 2022	Julio 2022	Agosto 2022	Setiembre 2022	Octubre 2022	Noviembre 2022	Diciembre 2022
Taller de sensibilización sobre la marca empleado	■								
Taller de capacitación sobre competencias laborales		■							
Taller de coaching laboral		■							
Taller de capacitación en la metodología 5s			■						
Programa de fortalecimiento la cultura organizacional				■					
Programa de crecimiento laboral					■				
Programa de beneficios inteligentes					■				
Programa de empoderamiento del empleado						■			
Programa de actualización del sistema de reclutamiento de personal							■		
Programa de innovación tecnológica en el sistema laboral								■	
Programa de automatización del sistema de reclutamiento de personal								■	
Programa de fortalecimiento de conexiones									■
Programa de relaciones públicas									■

Leyenda: ■ Trimestre 1 ■ Trimestre 2 ■ Trimestre 3

Tabla 1 Presupuesto de la propuesta

N°	Actividad	Período (Inicio - Término)	Recursos		Presupuesto (Soles)
			Humanos	Materiales	
1	Taller de sensibilización sobre la marca empleado	Abril 04/04 - 08/04	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,000.00
2	Taller de capacitación sobre competencias laborales	Mayo 02/05 - 06/05	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,200.00
3	Taller de coaching laboral	Mayo 23/05 - 27/05	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,200.00
4	Taller de capacitación en la metodología 5s	Junio 06/06 - 10/06	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,500.00
5	Programa de fortalecimiento la cultura organizacional	Julio 04/07 - 08/07	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,800.00
6	Programa de crecimiento laboral	Agosto 01/08 - 05/08	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 2,400.00
7	Programa de beneficios inteligentes	Agosto 22/08 - 26/08	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,200.00

8	Programa de empoderamiento del empleado	Setiembre 05/09 - 09/09	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,500.00
9	Programa de actualización del sistema de reclutamiento de personal	Octubre 05/09 - 09/09	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 2,200.00
10	Programa de innovación tecnológica en el sistema laboral	Noviembre 07/11 - 11/11	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 2,000.00
11	Programa de automatización del sistema de reclutamiento de personal	Noviembre 21/11 - 25/11	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 2,000.00
12	Programa de fortalecimiento de conexiones	Diciembre 05/12 - 09/12	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,200.00
13	Programa de relaciones públicas	Diciembre 26/12 - 30/12	Administrador Especialista externo	Herramientas digitales	S/. 1,200.00
				Total	S/. 20,400.00

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

Aplicada porque valida los conceptos teóricos en un caso específico de la realidad; y con enfoque mixto porque utiliza instrumentos de entrevista y encuesta para la recolección de datos.

IV.2. Nivel de investigación

Descriptiva propositiva porque pretende elaborar una propuesta de implementación de un plan de compromiso laboral.

IV.3. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal o transeccional porque se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversos grupos o muestras de estudio.

IV.4. Método de investigación

Deductivo porque se refiere a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones; es un modo de pensamiento que va de lo más general a lo más específico.

IV.5. Población

Planilla de veinte (20) empleados: dos (2) a nivel directivo y dieciocho (18) a nivel operativo de una droguería de la ciudad de Trujillo.

$$N = 20 \text{ empleados}$$

IV.6. Muestra

Dado que la población es menor a 30, se ha considerado utilizar una muestra censal.

$$n = N = 20 \text{ empleados}$$

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

- Entrevista

En el caso de la entrevista, ésta se aplicó a los dos (2) empleados a nivel directivo de la empresa responsables del manejo del personal operario.

- Encuesta

En el caso de la encuesta, ésta se aplicó a los dieciocho (18) empleados a nivel operativo de la empresa.

IV.7.2. Instrumento

- Guía de entrevista.

La guía de entrevista 1 consistió de nueve (9) preguntas (ítems) para conocer la opinión de los dos (2) directivos sobre el desempeño laboral actual (ver Apéndice C1).

La guía de entrevista 2 consistió de seis (6) preguntas (ítems) para conocer la opinión de los dos (2) directivos sobre el compromiso laboral actual (ver Apéndice C4).

- Cuestionario.

El cuestionario 1 consistió de nueve (9) preguntas (ítems) sobre el desempeño laboral del personal (ver Apéndice C2).

El cuestionario 2 consistió de 9 factores para identificar su priorización (grado de importancia) sobre el desempeño laboral del personal (ver Apéndice C3).

IV.7.3. Validación y confiabilidad

- Validación

Todos los instrumentos empleados fueron validados en función a forma, contenido y estructura, mediante el método de juicio experto. Se recurrió a 3 profesionales expertos en la materia (ver Apéndice D).

- **Confiabilidad**

La confiabilidad se determinó a partir de la aplicación de la prueba piloto. Para procesar los datos se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el software SPSS.

Para evaluar los coeficientes se tomó como base los valores propuestos por George y Mallerly (2003) con un coeficiente de alfa de mayor que 0.60. Se tiene:

Tabla 2 *Estadística de confiabilidad*

Estadísticas de confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N° de elementos (Cuestionarios 1-2)
0.720	0.722	9

Como se aprecia en la Tabla 2, el resultado de la confiabilidad del test aplicado es de 0.720, lo cual significa que está en un valor alto; por tanto, los instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios 1 y 2) son confiables.

IV.8. Presentación de resultados

La presentación de resultados se realizará en el siguiente capítulo tomando como base el desarrollo de los objetivos específicos de la investigación. Se utilizará básicamente la estadística descriptiva para el procesamiento de la información recolectada.

V. RESULTADOS

- **Objetivo específico 1: Analizar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo**

Para analizar el desempeño laboral del personal de la empresa en estudio (Droguería de la ciudad de Trujillo), se aplicó una guía de entrevista conteniendo un conjunto de nueve (9) preguntas (Ítems) a los dos (2) directivos a nivel operativo respecto a su opinión sobre el desempeño laboral del personal obteniendo los siguientes resultados:

- **Dimensión 1: Productividad laboral**

Tabla 3 *Opinión sobre el cumplimiento laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de cumplimiento laboral no es el idóneo y debería mejorar.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de cumplimiento es medio y, que el personal debería ser más eficaz.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: El cumplimiento de las labores del personal es poco aceptable; por tanto, debería mejorar, pues las personas no están realizando sus tareas enfocadas al 100%, muchos de ellos ven el aspecto laboral sólo como una obligación.

Tabla 4 *Opinión sobre el rendimiento laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de rendimiento laboral es bajo porque el resultado alcanzado en el entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles que tienen es poco eficaz.
Supervisor de almacén	Expresó que, el rendimiento laboral del personal de la empresa es bajo. El resultado que el personal alcanza en el trabajo con respecto a los recursos disponibles es evidente la poca eficacia.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: El rendimiento del personal, también es poco aceptable; pues hay algunas situaciones personales del día a día que acarrear los empleados y lo trasladan al desarrollo de sus labores, interfiriendo con el logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 5 *Opinión sobre la consecución de objetivos laborales del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de consecución de objetivos laborales es bajo porque no se enfoca en diversas áreas de la empresa sino únicamente en un área.
Supervisor de almacén	Expresó que, nivel de consecución de objetivos laborales es regular porque el rendimiento es bajo.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: La consecución de objetivos laborales también es poco aceptable; pues los empleados de nivel operativo sólo están buscando cumplir únicamente con sus labores individuales, pero no integrales en la organización.

- **Dimensión 2: Comportamiento laboral**

Tabla 6 *Opinión sobre la predisposición laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de predisposición laboral es baja, pues hay ausencia de motivación laboral.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de predisposición es medio, pues a veces hay situaciones externas que limitan al personal y, que son propias de cada uno.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: No todos los trabajadores tienen la misma predisposición a realizar las labores y a dar un poco más, tratan de cumplir sus labores de la mejor manera que les parezca en su horario de trabajo únicamente.

Tabla 7 *Opinión sobre la identificación laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de identificación laboral es medio, porque la relación de los trabajadores con respecto a su rol ocupacional es relativamente aceptable.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de identificación es bajo, porque la relación personal frente a su rol ocupacional no es el esperado.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: La identificación laboral del personal es relativamente aceptable, aunque se aprecia que prima una obligación laboral más que una vocación laboral.

Tabla 8 *Opinión sobre la estimulación laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, la estimulación laboral es bajo, porque el rendimiento de los empleados a nivel operativos no es el ideal.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de estimulación es medio, porque falta más estímulo y que sea constante.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: La identificación laboral del personal es relativamente aceptable, aunque se aprecia que prima una obligación laboral más que una vocación laboral.

- Dimensión 3: Motivación laboral

Tabla 9 Opinión sobre el liderazgo laboral del personal

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de liderazgo laboral no es el idóneo y, debe mejorar en aras de conseguir los objetivos planteados de manera eficiente.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de liderazgo es medio, lo cual, tiene que ver mucho con el clima laboral que se genera por los problemas internos que tienden a mantenerse, pero no a bajar.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: Sólo algunos pocos empleados de nivel operativo fomentan el liderazgo laboral, por lo cual, el resto de personal sólo se limita estrictamente al cumplimiento de sus labores.

Tabla 10 Opinión sobre la cooperación laboral del personal

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de cooperación laboral en las diferentes áreas de la empresa es medianamente aceptable.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de cooperación es regular, lo cual, significa que cada uno sólo se preocupa de sus propias actividades y sólo es capaz de apoyar si hay orden superior y, si están en horario laboral.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: La cooperación laboral es medianamente aceptable en la empresa, de hecho, podría mejorar si se gestiona mejor los equipos de trabajo en las diversas responsabilidades que tienen asignado los empleados a nivel operativo.

Tabla 11 *Opinión sobre la calidad laboral del personal*

Directivo	Respuesta
Administrador	Expresó que, el nivel de calidad laboral del personal es bajo porque la satisfacción del empleado con la variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo es mínima.
Supervisor de almacén	Expresó que, su nivel de calidad es bajo, lo cual, significa que el trabajo realizado no expresa el desarrollo de actividades bien realizadas sino únicamente labores poco aceptables.

Fuente: Elaboración propia

Apreciación crítica: No se presta mucha atención a los detalles que podrían darle plus al servicio realizado por el personal mostrando excesivo conformismo laboral.

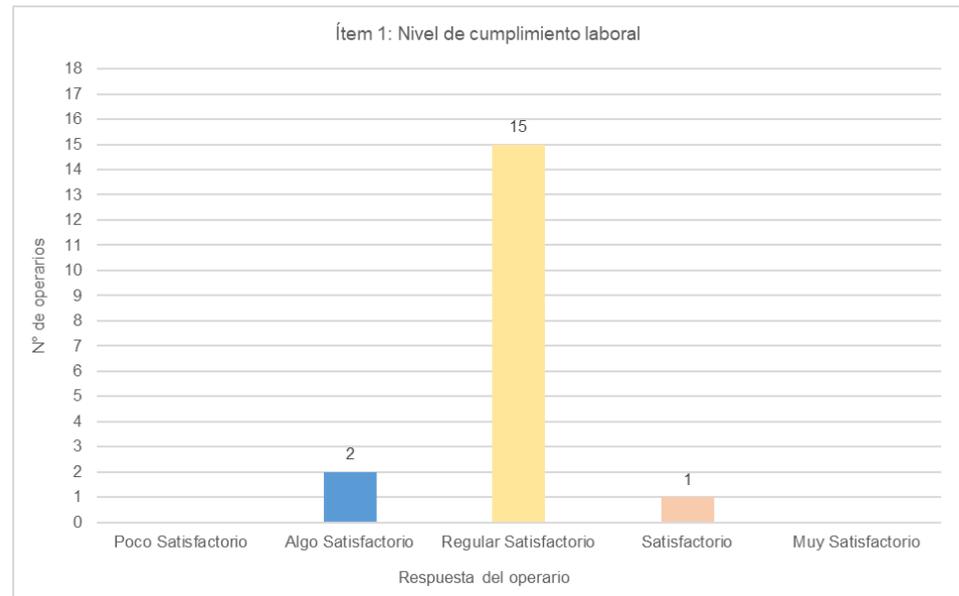
Asimismo, se aplicó un cuestionario conteniendo un conjunto de nueve (9) preguntas (Ítems) a los dieciocho (18) empleados a nivel operativo de las diferentes áreas de la empresa respecto a la valoración sobre su desempeño laboral obteniendo los siguientes resultados:

- **Dimensión 1: Productividad laboral**

Las preguntas y respuestas del cuestionario de la dimensión “Productividad laboral” estuvieron representadas por el ítem 1 (I₁), ítem 2 (I₂) e ítem 3 (I₃) como sigue:

I₁: ¿Cuál es su nivel de cumplimiento laboral en la empresa?

Figura 3 Ítem “Nivel de cumplimiento laboral” - Dimensión “Productividad laboral”



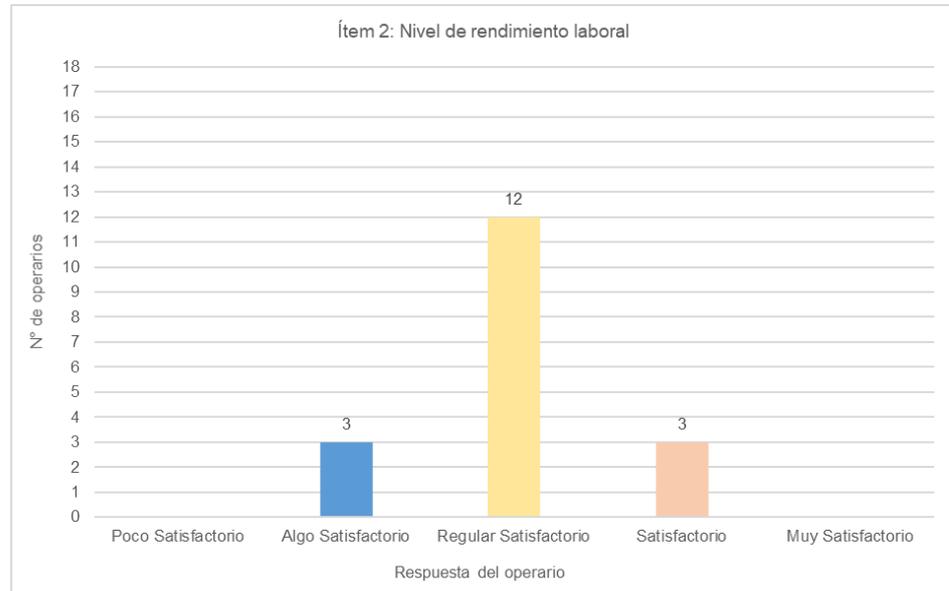
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, quince (15) de ellos, quienes representan el 83% del total respondieron el Ítem 1 “Nivel de cumplimiento laboral” como Regular Satisfactorio (RS), dos (2) de ellos, quienes representan el 12% del total respondieron como Algo Satisfactorio (AS) y uno (1) de ellos, quienes representan el 5% respondieron como Satisfactorio (S).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de cumplimiento laboral regular satisfactorio.

I₂: ¿Cuál es su nivel de rendimiento laboral en la empresa?

Figura 4 Ítem “Nivel de rendimiento laboral” - Dimensión “Productividad laboral”



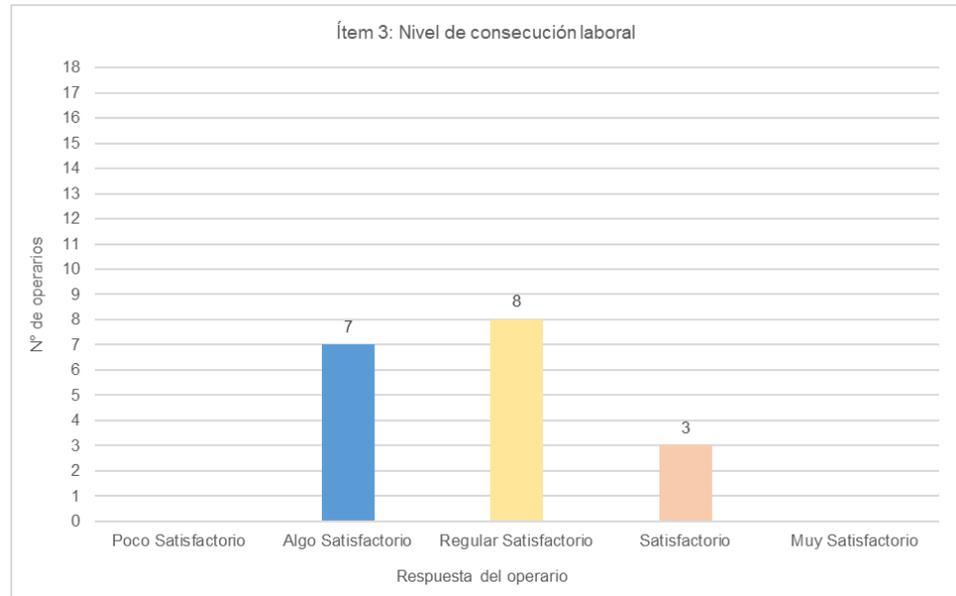
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, doce (12) de ellos, quienes representan el 67% del total respondieron el Ítem 2 “Nivel de rendimiento laboral” como Regular Satisfactorio (RS), tres (3) de ellos, quienes representan el 17% del total respondieron como Satisfactorio (S) y otros tres (3) de ellos, quienes representan el 17% respondieron como Algo Satisfactorio (AS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de rendimiento laboral regular satisfactorio.

I₃: ¿Cuál es su nivel de consecución laboral en la empresa?

Figura 5 Ítem “Nivel de consecución laboral” - Dimensión “Productividad laboral”



Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, ocho (8) de ellos, quienes representan el 44% del total respondieron el Ítem 3 “Nivel de consecución laboral” como Regular Satisfactorio (RS), siete (7) de ellos, quienes representan el 39% del total respondieron como Algo Satisfactorio (AS) y tres (3) de ellos, quienes representan el 17% respondieron como Satisfactorio (S).

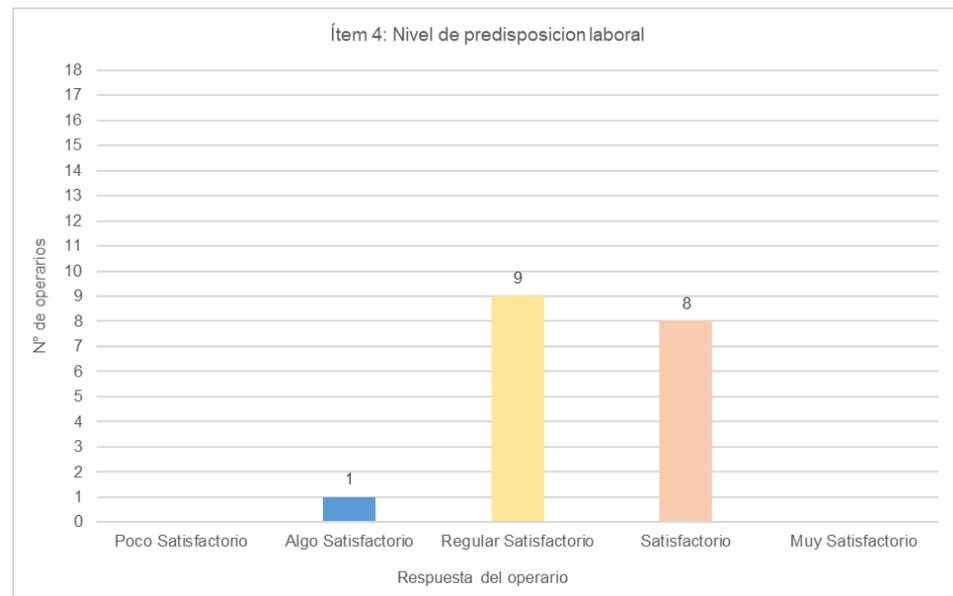
Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de consecución laboral regular satisfactorio.

- **Dimensión 2: Comportamiento laboral**

Las preguntas y respuestas del cuestionario de la dimensión “Comportamiento laboral” estuvieron representadas por el ítem 4 (I₄), ítem 5 (I₅) e ítem 6 (I₆) como sigue:

I₄: ¿Cuál es su nivel de predisposición laboral en la empresa?

Figura 6 Ítem “Nivel de predisposición laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”



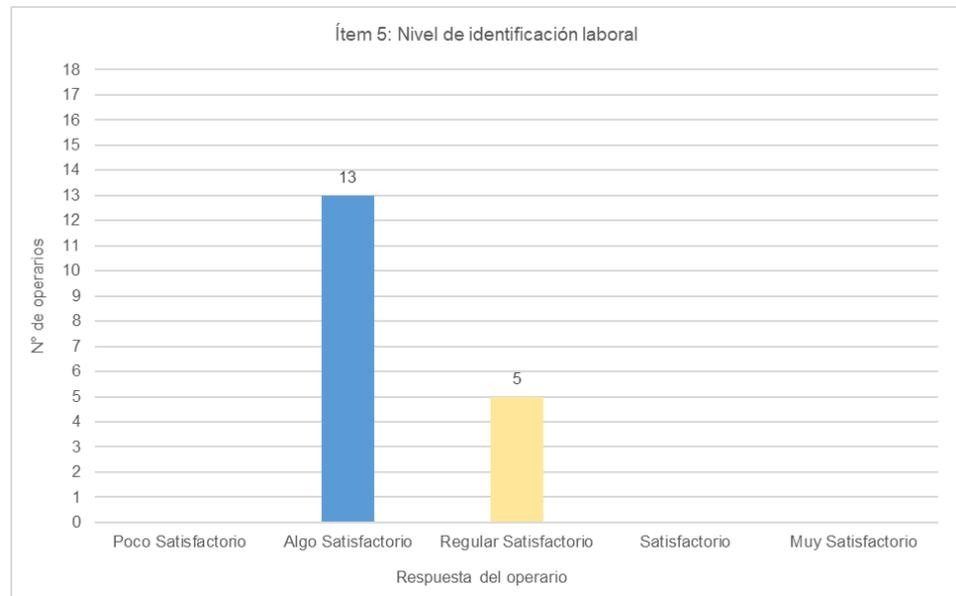
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, nueve (9) de ellos, quienes representan el 50% del total respondieron el Ítem 4 “Nivel de consecución laboral” como Regular Satisfactorio (RS), ocho (8) de ellos, quienes representan el 44% del total respondieron como Satisfactorio (S) y sólo uno (1) de ellos, quien representan el 6% respondió como Algo Satisfactorio (AS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de predisposición laboral regular satisfactorio.

I5: ¿Cuál es su nivel de identificación laboral en la empresa?

Figura 7 Ítem “Nivel de identificación laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”



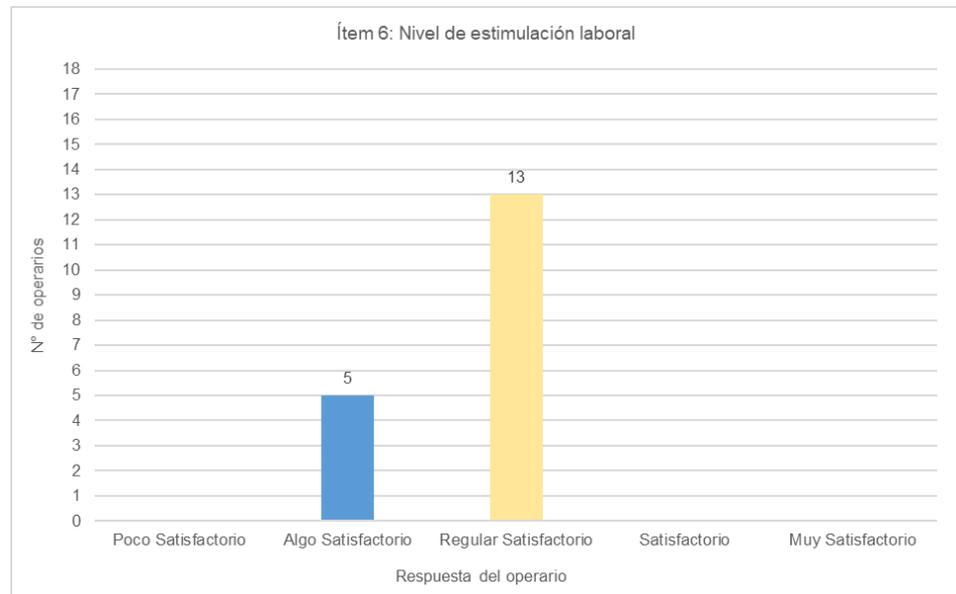
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, trece (13) de ellos, quienes representan el 72% del total respondieron el Ítem 5 “Nivel de identificación laboral” como Algo Satisfactorio (AS) y cinco (5) de ellos, quienes representan el 28% del total respondieron como Regular Satisfactorio (RS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de identificación laboral algo satisfactorio.

I₆: ¿Cuál es su nivel de estimulación laboral en la empresa?

Figura 8 Ítem “Nivel de estimulación laboral” - Dimensión “Comportamiento laboral”



Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, trece (13) de ellos, quienes representan el 72% del total respondieron el Ítem 6 “Nivel de estimulación laboral” como Regular Satisfactorio (RS) y cinco (5) de ellos, quienes representan el 28% del total respondieron como Algo Satisfactorio (AS).

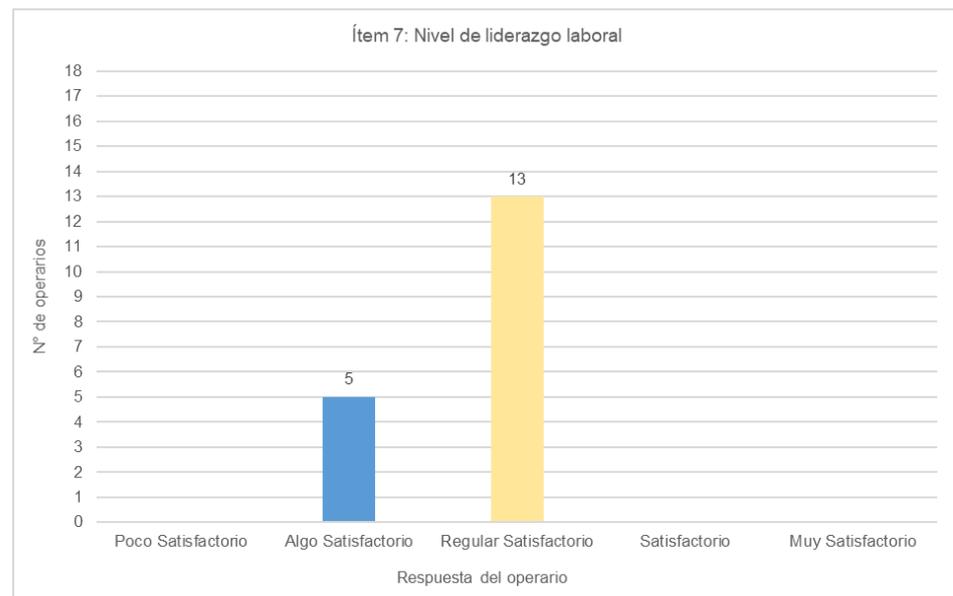
Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de estimulación laboral regular satisfactorio.

- Dimensión 3: Motivación laboral

Las preguntas y respuestas del cuestionario de la dimensión “Motivación laboral” estuvieron representadas por el ítem 7 (I₇), ítem 8 (I₈) e ítem 9 (I₉) como sigue:

I₇: ¿Cuál es su nivel de liderazgo laboral en la empresa?

Figura 9 Ítem “Nivel de liderazgo laboral” - Dimensión “Motivación laboral”



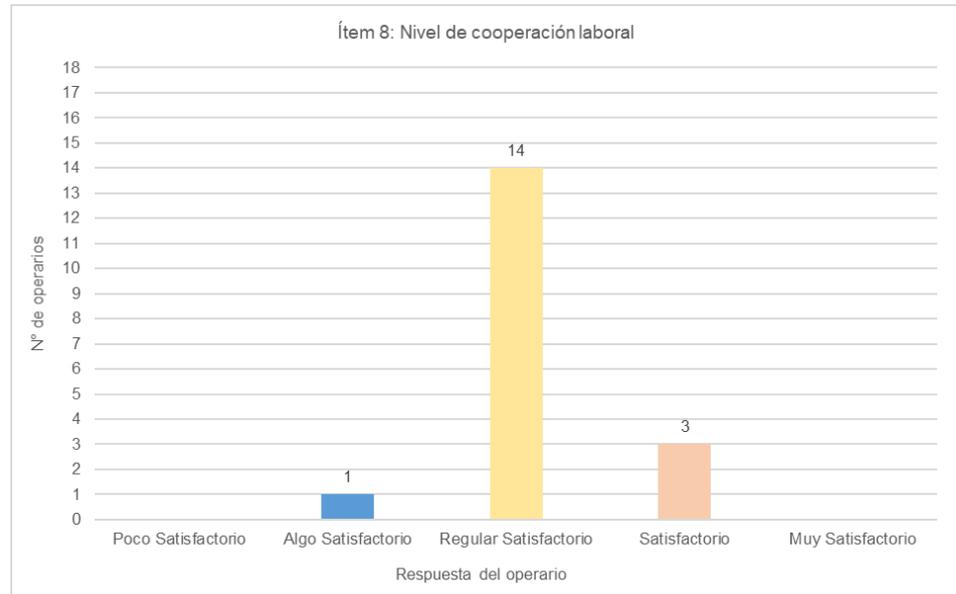
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, trece (13) de ellos, quienes representan el 72% del total respondieron el Ítem 7 “Nivel de liderazgo laboral” como Satisfactorio (S) y cinco (5) de ellos, quienes representan el 28% del total respondieron como Regular Satisfactorio (RS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de liderazgo laboral regular satisfactorio.

I8: ¿Cuál es su nivel de cooperación laboral en la empresa?

Figura 10 Ítem “Nivel de cooperación laboral” - Dimensión “Motivación laboral”



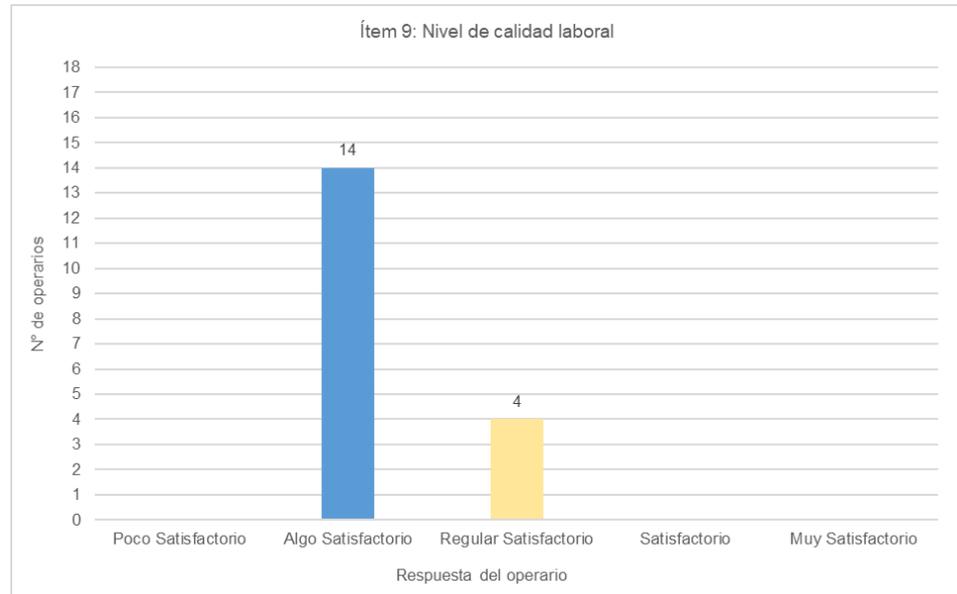
Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, catorce (14) de ellos, quienes representan el 88% del total respondieron el Ítem 8 “Nivel de cooperación laboral” como Regular Satisfactorio (RS), tres (3) de ellos, quienes representan el 17% del total respondieron como Satisfactorio (S) y sólo uno (1) de ellos, quien representan el 5% respondió como Algo Satisfactorio (AS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de cooperación laboral regular satisfactorio.

I9: ¿Cuál es su nivel de calidad laboral en la empresa?

Figura 11 Ítem “Nivel de calidad laboral” - Dimensión “Motivación laboral”



Interpretación:

De los dieciocho (18) empleados a nivel operativo encuestados, catorce (14) de ellos, quienes representan el 88% del total respondieron el Ítem 9 “Nivel de calidad laboral” como Algo Satisfactorio (S) y cuatro (4) de ellos, quienes representan el 22% del total respondieron como Regular Satisfactorio (RS).

Se observa que la mayoría de operarios presentan un nivel de calidad laboral algo satisfactorio.

- **Objetivo específico 2: Identificar los indicadores prioritarios del desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo**

Para identificar los indicadores prioritarios del desempeño laboral del personal de la empresa se aplicó un cuestionario (ver Apéndice C3) conteniendo un conjunto de preguntas (Ítems) a los dos (2) empleados a nivel directivo de la empresa en estudio.

Según la Tabla 1 - Operacionalización de la variable 1, se ha determinado en total nueve (9) indicadores asociados en tres (3) grupos, uno por cada una de las tres (3) dimensiones establecidas para la medición de la variable 2 (desempeño laboral) como son:

- **Dimensión 1: Productividad**

Consiste en la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento, cumplimiento y consecución de los objetivos empresariales marcados por la organización.

Los indicadores que corresponden a esta dimensión han sido formulados como sigue:

I₁: Cumplimiento laboral.

I₂: Rendimiento laboral.

I₃: Consecución de objetivos laborales.

Las preguntas del cuestionario aplicado a los dos (2) empleados a nivel directivo correspondientes a los indicadores de la dimensión "Productividad" estuvieron contenidas en los ítems:

I₁: ¿Cómo considera Usted el indicador de Cumplimiento laboral con respecto al desempeño del personal?

I₂: ¿Cómo considera Usted el indicador de Rendimiento laboral con respecto al desempeño del personal?

I₃: ¿Cómo considera Usted el indicador de Consecución de objetivos laborales con respecto al desempeño del personal?

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- I₁: ¿Cómo considera Usted el indicador de Cumplimiento laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del factor 1 “Cumplimiento laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, uno (1) indicó que el Indicador 1 “Cumplimiento laboral” es de valoración Normal (3 puntos), mientras que el otro indicó que es de valoración Poco Importante (2 puntos). Se obtuvo una media de 2.5 puntos, lo cual representa el 50% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I₂: ¿Cómo considera Usted el indicador de Rendimiento laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 2 “Rendimiento laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, uno (1) indicó que el Indicador 2 “Rendimiento laboral” es de valoración Muy Importante (5 puntos), mientras que el otro indicó que es de valoración Importante (4 puntos). Se obtuvo una media de 4.5 puntos, lo cual representa el 90% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I₃: ¿Cómo considera Usted el indicador de Consecución de objetivos laborales con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 3 “Consecución de objetivos laborales”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, uno (1) indicó que el Indicador 3 “Consecución de objetivos laborales” es de valoración Poco Importante (2 puntos), mientras que el otro indicó que es de valoración No Importante (1 punto). Se obtuvo una media de 1.5 puntos, lo cual representa el 30% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- Indicador prioritario 1: Rendimiento laboral del personal.

- Dimensión 2: Comportamiento

Consiste en la forma como el personal interactúa entre sí, cómo trabaja dentro de las estructuras de las organizaciones para realizar su trabajo.

Los indicadores que corresponden a esta dimensión han sido formulados como sigue:

I₄: Predisposición laboral.

I₅: Identificación laboral.

I₆: Estimulación laboral.

Las preguntas del cuestionario aplicado a los dos (2) empleados a nivel directivo correspondientes a los indicadores de la dimensión “Comportamiento” estuvieron contenidas en los ítems:

I₄: ¿Cómo considera Usted el indicador de Predisposición laboral con respecto al desempeño del personal?

I₅: ¿Cómo considera Usted el indicador de Identificación laboral con respecto al desempeño del personal?

I₆: ¿Cómo considera Usted el indicador de Estimulación laboral con respecto al desempeño del personal?

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- I₄: ¿Cómo considera Usted el indicador de Predisposición laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 4 “Predisposición laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, ambos respondieron que el Indicador 4 “Predisposición laboral” es de valoración Poco Importante (2 puntos). Se obtuvo una media de 2.0 puntos, lo cual representa el 40% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I₅: ¿Cómo considera Usted el indicador de Identificación laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 5 “Identificación laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, uno (1) de ellos respondió que el Indicador 5 “Identificación laboral” es de valoración Importante (4 puntos), mientras que el otro indicó que es de valoración Muy Importante (5 puntos). Se obtuvo una media de 4.5 puntos, lo cual representa el 90% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I₆: ¿Cómo considera Usted el indicador de estimulación laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 6 “Estimulación laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, uno (1) de ellos respondió que el Indicador 6 “Estimulación laboral” es de valoración Poco

Importante (2 puntos), mientras que el otro indicó que es de valoración Normal (3 puntos). Se obtuvo una media de 2.5 puntos, lo cual representa el 50% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- Indicador prioritario 2: Identificación laboral del personal.

- **Dimensión 3: Motivación**

Consiste en la influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

Los indicadores que corresponden a esta dimensión han sido formulados en base a tres (3) indicadores como sigue:

l7: Liderazgo laboral.

l8: Cooperación laboral.

l9: Calidad laboral.

Las preguntas del cuestionario aplicado a los dos (2) empleados a nivel directivo correspondientes a los indicadores de la dimensión “Comportamiento” estuvieron contenidas en los ítems:

l7: ¿Cómo considera Usted el indicador de Liderazgo laboral con respecto al desempeño del personal?

l8: ¿Cómo considera Usted el indicador de Cooperación laboral con respecto al desempeño del personal?

l9: ¿Cómo considera Usted el indicador de Calidad laboral con respecto al desempeño del personal?

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- l7: ¿Cómo considera Usted el indicador de liderazgo laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 7 “Liderazgo laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, ambos respondieron que el Indicador 7 “Liderazgo laboral” es de valoración Normal (3 puntos). Se obtuvo una media de 3.0 puntos, lo cual representa el 60% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I8: ¿Cómo considera Usted el indicador de cooperación laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 8 “Cooperación laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, ambos respondieron que el Indicador 8 “Cooperación laboral” es de valoración Normal (3 puntos). Se obtuvo una media de 3.0 puntos, lo cual representa el 60% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- I9: ¿Cómo considera Usted el indicador de calidad laboral con respecto al desempeño del personal?

Evaluación del indicador 9 “Calidad laboral”

De los dos (2) empleados a nivel directivo encuestados, ambos respondieron que el Indicador 9 “Calidad laboral” es de valoración Muy Importante (5 puntos). Se obtuvo una media de 5.0 puntos, lo cual representa el 100% respecto a la valoración máxima de cinco (5) puntos.

- Indicador prioritario 3: Calidad laboral del personal.

En resumen, se tiene la siguiente tabla:

Tabla 12 *Indicadores prioritarios del desempeño laboral*

Dimensión	Productividad	Comportamiento	Motivación
Indicador prioritario	Rendimiento laboral	Identificación laboral	Calidad laboral

- Objetivo específico 3: Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo**

Para el diseño de estrategias orientadas a mejorar el desempeño laboral del personal, por una parte, se aplicó una guía de entrevista (ver Apéndice C1) a los dos directivos principales de la empresa a fin de conocer sus opiniones respecto al compromiso laboral actual de los empleados obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 13 Opinión respecto al proceso de comunicación de los empleados

Administrador Respuesta:	Manifestó que, el proceso de comunicación no es el ideal y, debe mejorar en todas las áreas de la empresa.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, el proceso de comunicación es regular y, que hay personal que no comunica sus preocupaciones aduciendo que está ocupado.

Análisis crítico:

Los empleados muestran un proceso de comunicación poco efectivo, lo cual no permite conocer sus adecuadamente sus inquietudes a fin de buscar soluciones oportunas.

Tabla 14 Opinión respecto a la transparencia de la información de los empleados

Administrador Respuesta:	Manifestó que, los empleados tienen acceso a la información que les compete según su área de trabajo, siendo considerada óptima.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, la transparencia de la información que maneja el empleado es regular, puesto que la información se transmite de acuerdo a la responsabilidad del cargo.

Análisis crítico:

Los empleados tienen un acceso limitado a la información de la empresa, el cual sólo está basado en las responsabilidades del rol, cargo o puesto de trabajo.

Tabla 15 *Opinión respecto al poder adquisitivo de los empleados*

Administrador Respuesta:	Manifestó que, los empleados tienen un poder adquisitivo bajo, a pesar de que todo el personal tiene un salario promedio por encima del sueldo mínimo vital, sobre todo por el aumento del costo de vida.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, los empleados tienen un poder adquisitivo en su mayoría bajo.

Análisis crítico:

Los empleados tienen un poder adquisitivo bajo, esto debido a que el salario que perciben es bajo a pesar de estar por encima del sueldo mínimo vital.

Tabla 16 *Opinión respecto al sistema de recompensa de los empleados*

Administrador Respuesta:	Manifestó que, la empresa no cuenta con un sistema de recompensa para los empleados.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, la empresa no dispone realmente de un sistema de recompensa.

Análisis crítico:

Los empleados no gozan de un sistema de recompensa que les permita obtener una retribución por el logro de metas laborales.

Tabla 17 *Opinión respecto al bienestar social de los empleados*

Administrador Respuesta:	Manifestó que, el bienestar social de los empleados se ha visto afectado negativamente debido a la pandemia y la coyuntura política actual.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, la empresa debe disponer de un personal que se dedique a la asistencia social de los empleados.

Análisis crítico:

Los empleados no gozan de beneficios sociales que les permita asegurar su salud ocupacional en estos tiempos de pandemia.

Tabla 18 *Opinión respecto al formación de los empleados*

Administrador Respuesta:	Manifestó que, la formación de los empleados se da mediante inducciones y capacitaciones, pudiendo mejorar en muchos aspectos beneficios para el personal.
Supervisor de personal Respuesta:	Manifestó que, los empleados necesitan capacitación continua para el buen desarrollo de sus labores.

Análisis crítico:

Los empleados reciben algunas capacitaciones, pero sigue siendo insuficiente para su formación y desempeño laboral.

Por otra parte, se tomó en cuenta los factores prioritarios identificados en cada una de las tres (3) dimensiones evaluadas en el objetivo específico 2 habiendo obtenido los siguientes resultados:

En base al desarrollo de los objetivos específicos 1 y 2, se procedió a formular estrategias para la variable “desempeño laboral” tomando como base su relación con las dimensiones de la variable “compromiso laboral” como sigue:

Tabla 19 *Estrategias de desempeño laboral*

Dimensión	Desempeño laboral		Compromiso laboral
	Estrategia	Descripción	Indicador
Productividad	Capacitación de los empleados	Se debe potenciar el desarrollo personal de los empleados de la droguería poniendo en práctica sus capacidades, siendo conscientes de que esto permitirá ser más valorados por la organización, pues la organización contará con personal empleado más productivo.	Comunicación Formación

Priorización de tareas	Es necesario distinguir entre lo urgente y lo importante. Se debe analizar con cuidado cuales son las actividades más importantes que debe realizar los empleados de la droguería y no dejar de ocuparse en ellas por cosas urgentes que no significarán nada en un futuro cercano.	Comunicación Transparencia de la información	
Fijación de tareas	Es fundamental no posponer las tareas más complicadas o menos deseables que deben realizar los empleados de la droguería. Se debe iniciar la primera hora de la jornada diaria enfrentándose a los temas más complicados y difíciles de resolver sobre la base de una mayor rapidez y contundencia.	Comunicación Transparencia de la información	
Comportamiento	Mejora de ambiente de trabajo	El espacio donde conviven diariamente los empleados de la droguería debería ser agradable y cómodo; por ejemplo: con buena iluminación, pintura, equipo informático completo y en buen estado, lo cual ayudaría a mejorar sus actividades laborales. Se debe aspirar a un cambio profundo en la forma en la que se trabaja comúnmente. El objetivo es que lo empleados se encaminen hacia una nueva forma de trabajar.	Bienestar social

Conocimiento del personal y del negocio	Al conocer a los empleados que son parte de la empresa y al conectar personalmente con ellos, es de gran ayuda al momento de deducir el cómo funciona el negocio y cómo se desenvuelve el personal que la conforma. Además, se personaliza la misión de los empleados de la droguería que están a cargo de lograr y favorecer los objetivos organizacionales.	Comunicación	
Comunicación interna y externa	La comunicación se debe gestionar de manera correcta, ya que es un factor importante al momento de coordinar tareas, construir lazos entre departamentos, estimular el trabajo en equipo, conocer y atender a los clientes en la droguería. Debe existir un clima de comunicación continua entre el personal de la empresa y, que no sólo se produzca en las reuniones o en ocasiones eventuales.	Comunicación Bienestar social	
Motivación	Recompensa para el personal responsable	Si se quiere que los empleados de la droguería alcancen determinados resultados, se ha de recompensarlos monetariamente y emocionalmente de acuerdo a lo que ellos mismos esperan. Los sistemas de recompensa (monetarios y emocionales) y	Recompensa Bienestar social Poder adquisitivo

	<p>reconocimiento del personal no deben alejarse de los logros organizacionales suponiendo una falta de alineación entre estrategia y personas.</p>	
<p>Aprendizaje para la delegación</p>	<p>Los directivos no pueden encargarse siempre de todo; por ello, es importante que estos sepan delegar responsabilidades en los empleados de la droguería y elegir correctamente a las personas que serán encargados de cada tarea o actividad encomendada para que puedan realizarla de forma efectiva tomando las mejores decisiones delegadas.</p>	<p>Comunicación Formación</p>
<p>Innovación y modernización</p>	<p>Es necesario que la droguería cuente con la tecnología moderna y adecuada con las actividades de la misma. Los empleados tienen que contar con un ambiente, equipos y herramientas adecuadas para que puedan desarrollar sus actividades y además puedan crear nuevos proyectos. Es importante saber adaptarse a los cambios y tener una visión abierta e innovadora que impulse a la empresa hacia el futuro.</p>	<p>Transparencia de la información Bienestar social</p>

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La presente investigación tuvo como finalidad elaborar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.

Con respecto al desarrollo del primer objetivo, se analizó el desempeño laboral del personal durante el último trimestre del año 2021 aplicando una entrevista a los empleados a nivel directivo, quienes expresaron sus puntos de vista respecto desfavorable respecto a la productividad, comportamiento y motivación laboral del personal en la empresa y, por otra parte, se aplicó una encuesta a los empleados a nivel operativo quienes manifestaron su ligera conformidad con su desempeño laboral. Estos resultados son equiparables a los obtenidos por Araya et al. (2020), quienes revelaron que, existía un nivel promedio de compromiso organizacional moderado. Del mismo modo, son equiparables por Hernández et al. (2018) quienes sostuvieron que, en una institución educativa no existe motivación en proyectos y actividades relacionadas a su área, a pesar del sentido de pertenencia ya referido. Lo anterior se sustenta en la teoría del desempeño laboral como la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo basada en el esfuerzo de cada persona (Acosta, 2018).

Con respecto al desarrollo del segundo objetivo, se identificó los indicadores prioritarios del desempeño del personal como lo fue el rendimiento laboral, la identificación laboral y la calidad laboral. Estos resultados son equiparables a los obtenidos por Suárez (2020), quien sostuvo que, el estado positivo de índole afectivo-cognitivo de los colaboradores de una institución, se encuentra relacionado con su satisfacción laboral. Del mismo modo, son equiparables por Neciosup (2020) quien concluyó que, la motivación se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de una institución. Lo anterior se sustenta en la teoría del desempeño laboral como la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo siendo un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía (Helmut y Corvo, 2018).

Con respecto al desarrollo del tercer objetivo, se diseñó estrategias para mejorar el desempeño laboral como fueron: capacitación de los empleados, priorización de tareas, fijación de tareas, mejora del ambiente de trabajo, conocimiento del personal y del negocio, comunicación interna-externa, recompensa para el personal responsable, aprendizaje para la delegación e innovación y modernización. Estos resultados son equiparables a los obtenidos por Ayma y Lozano (2020), quien sostuvo que, a mayor satisfacción laboral, entonces mayor es el compromiso organizacional orientado a un mejor desempeño del colaborador. Del mismo modo, son equiparables por Chávez y Ramírez (2018) quienes obtuvieron resultados que, señalan un alto nivel de satisfacción

y motivación laboral de los trabajadores de la empresa. Lo anterior se sustenta en la teoría del desempeño laboral como la evaluación respecto a las dimensiones de cumplimiento, comportamiento y calidad de trabajo del personal de una empresa (Ros, 2016).

VI.2. Conclusiones

- Se analizó el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo durante el último trimestre del año 2021 tomando como base el desarrollo del objetivo específico uno, aplicando por un lado una entrevista a los dos (2) empleados a nivel directivo, quienes expresaron sus puntos de vista respecto desfavorable respecto a cada uno de los factores que conforman las dimensiones productividad, comportamiento y motivación laboral. Asimismo, por otra parte, también se aplicó una encuesta a los dieciocho (18) empleados a nivel operativo quienes manifestaron su ligera conformidad con su desempeño laboral.
- Se identificó los indicadores prioritarios del desempeño del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo tomando como base los resultados obtenidos del objetivo específico dos. Así tenemos: en la dimensión 1 “Productividad” como indicador clave al “Rendimiento laboral”; en la dimensión 2 “Comportamiento” como indicador clave a la “Identificación laboral” y en la dimensión 3 “Motivación” como indicador clave a la “Calidad laboral”.
- Se diseñó estrategias para mejorar el desempeño laboral de una droguería de la ciudad de Trujillo tomando como base el desarrollo del objetivo específico tres obteniendo en la dimensión 1 las siguientes: capacitación de los empleados, priorización de tareas, fijación de tareas, en la dimensión 2 las siguientes: mejora del ambiente de trabajo, conocimiento del personal y del negocio, comunicación interna-externa y en la dimensión 3 las siguientes: recompensa para el personal responsable, aprendizaje para la delegación e innovación y modernización.
- En cumplimiento del objetivo general se elabora la propuesta de solución a partir de las estrategias definiendo las actividades a realizar, cronograma de ejecución y presupuesto.

VI.3. Recomendaciones

- Implementar el plan de compromiso laboral elaborado en la presente investigación a fin de obtener una mejora significativa del desempeño laboral del personal empleado a nivel directivo y sobre todo a nivel operativo tomando como base el fiel cumplimiento y desarrollo de cada estrategia formulada.
- Investigar en otros sectores económicos del país el nivel de compromiso y desempeño laboral que tienen los colaboradores pertenecientes a dichos rubros.

Lista de referencias

- Asociación Española para la Calidad (2019). *Indicadores*. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>: AEC.
- Araya, S., Díaz, K., & Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, pp. 1-17.
- Ayma, M., & Lozano, B. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instalación de gas de Lima Metropolitana, 2020*. Lima: UCV.
- Baez, R., Zayas, P., Velásquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, pp. 14-23.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, pp. 109-121.
- Bejar, K. (2021). *Clima organizacional y compromiso laboral en la empresa EDUBRA S.A.C. de la Ciudad de Tacna, 2018*. Arequipa: UNSA.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2016). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*, pp. 25-43.
- Chávez, K., & Ramírez, K. (2018). "*Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, 2018*". Iquitos: UCS.
- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, J., & Salazar, M. (2020). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, pp. 90-100.
- Cornejo, J. (2020). "Gestión del Desempeño en Tiempos de Pandemia: ¿Qué decisiones tomar?". Recuperado de <https://fch.cl/columna/gestion-del-desempeno-en-tiempos-de-pandemia-que-decisiones-tomar/>
- Díaz, L., & Lovon, D. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019*. Arequipa: UNSA.
- Factorial. (2022). Los 10 problemas a la hora de medir el rendimiento laboral. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/problemas-rendimiento-laboral/>
- García, M. (2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, pp.43-61.
- García, M., & Ibarra, L. (2018). Compromiso Organizacional. Recuperado de https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- GDE. (2020). Actividades de un Proceso. Recuperado de <https://glosarios.servidor-alicante.com/direccion-empresarial/actividades-de-un-proceso>

- Gonzales, R. (2019). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *EAFIT*, pp. 45-72.
- Grupo-PYA. (2017). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Recuperado de <https://grupo-pya.com/12984-2/>
- Guerrero, A. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de meyer y allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. Chiclayo: USAT.
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato: UTA.
- Hernández, B., Cardella, M., & Sánchez, J. (2019). *EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN: OPORTUNIDADES PARA TODOS*. Salamanca: DYKISON.
- Hernández, B., Ruíz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2017). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE*, pp.1-27.
- Hurtado, M. (2017). *"Bases conceptuales del compromiso organizacional"*. Piura: UDEP.
- Perú, Instituto Peruano de Economía IPE. (2017). *Productividad Laboral*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Lifeder. (2022). *Desempeño Laboral*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Lorrén, C. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017*. Lima: USIL.
- Perú, Ministerio de Salud (2011). *Decreto Supremo N° 014-2011-AS Reglamento de Establecimientos Farmaceuticos*. Lima: MINSA
- Montoya, A., & Boyero, R. (2016). "El recurso humano como elemento fundamental para La gestión de calidad y la competitividad organizacional". *Visión de Futuro*, pp.1-20.
- Navarro, E. (2014). *Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual de una Organización*. Obregón: ITSON.
- Neciosup, C. (2020). *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Nueva Esperanza, La Esperanza*. Trujillo: UCV.
- Neves, T., Graveto, J., Rpdrigues, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Enfermagem*, 1-10.
- Ñaña, C. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Huancayo: UC.
- Palomino, M. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del Distrito Judicial de San Martín, 2020*. Lima: UCV.
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *AYF*, pp.95-105.

- Pijal, J., & García, P. (2016). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Carchi: UPEC.
- Ramkmi. (2017). *Modelos de gestión del desempeño según objetivos de cada empresa*. Recuperado de <https://www.rankmi.com/blog/modelos-de-gestion-del-desempeno-segun-objetivos-de-cada-empresa>
- RRHH Digital. (2022). Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/154130/>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito: UASB.
- Suárez, E. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo*. Trujillo: UCV.

Apéndice

Apéndice A - Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POSGRADO				
AUTOR:	ZOILA ESPERANZA PISCONTE ELIZALDE			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Comunicación interna y externa, pública, discurso empresarial.			
TÍTULO*:	PLAN DE COMPROMISO LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA DROGUERÍA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021			
PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / CATEGORÍA	METODOLOGÍA
1. Pregunta general:	1. Objetivo general:	1. Hipótesis general:	Variable / Categoría 1:	1. Tipo de investigación:
¿Cómo implementar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?	Elaborar un plan de compromiso laboral para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.	No aplica	Compromiso laboral	Investigación aplicada con enfoque mixto
2. Preguntas específicas (opcional):	2. Objetivos específicos (opcional):	2. Hipótesis específicas (opcional):	Variable / Categoría 2:	2. Nivel de investigación:
PE1: ¿Cuál es el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?	OE1: Analizar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.	H1:	Desempeño laboral	Descriptiva propositiva.
PE2: ¿Cuáles son los indicadores prioritarios que influyen en el desempeño laboral de una droguería de la ciudad de Trujillo?	OE2: Identificar los indicadores prioritarios que influyen en el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.	H2:		3. Diseño de la investigación:
				No experimental de corte transversal o transeccional.
PE3: ¿Cuáles son las estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo?	OE3: Diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de una droguería de la ciudad de Trujillo.	H3:		4. Método:
				Deductivo
				5. Población:
				20 empleados de la planilla de la droguería de la ciudad de Trujillo.

(*) Se recomienda como máximo 12 palabras, pero no se limita a esto.

Apéndice B - Matriz de operacionalización

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Items	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Compromiso laboral	Cualitativa Ordinal	Conjunto de actividades a seguir, para mantener o incrementar el nivel de compromiso que aporte a mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores (BMA Group, 2020).	Se mide a través de una guía de entrevista aplicado a los principales directivos respecto al compromiso laboral del empleado en la empresa.		Es el proceso de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información.	Comunicación del empleado	I1: ¿Cómo considera Usted el proceso de comunicación del empleado en la empresa?	Ordinal
					Es el procedimiento para acceder a la información pública libremente y de manera sencilla, clara y expedita sin condicionamiento alguno.	Transparencia de Información del empleado	I2: ¿Cómo considera Usted la transparencia de información del empleado en la empresa?	
					Es la capacidad económica que se tiene para obtener recursos disponibles a fin de satisfacer necesidades y deseos, teniendo en cuenta los ingresos y su patrimonio.	Poder adquisitivo del empleado	I3: ¿Cómo considera Usted el poder adquisitivo del empleado en la empresa?	
					Es un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea asociado a un premio o un estímulo.	Recompensa del empleado	I4: ¿Cómo considera Usted el sistema de recompensa del empleado en la empresa?	
					Es el conjunto de factores que se conjugan para que una persona pueda satisfacer sus necesidades fundamentales y óptimos niveles de calidad de vida.	Bienestar social del empleado	I5: ¿Cómo considera Usted el bienestar social del empleado en la empresa?	
					Es la adquisición de habilidades o conocimientos para ser más eficiente un puesto de trabajo potenciando el aprendizaje y el desarrollo de la persona.	Formación del empleado	I6: ¿Cómo considera Usted la formación del empleado en la empresa?	
Desempeño laboral	Cuantitativa Continua	Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo (Ortiz, 2018)	Se mide a través de un cuestionario aplicado al personal operario de la empresa respecto a su desempeño laboral.	Productividad		Cumplimiento laboral	I1: ¿Cuál es su nivel de cumplimiento laboral en la empresa?	Ordinal
						Rendimiento laboral	I2: ¿Cuál es su nivel de rendimiento laboral en la empresa?	
						Consecución de objetivos laborales	I3: ¿Cuál es su nivel de consecución de objetivos laborales en la empresa?	
				Comportamiento		Predisposición laboral	I4: ¿Cuál es su nivel de predisposición laboral en la empresa?	
						Identificación laboral	I5: ¿Cuál es su nivel de su identificación laboral en la empresa?	
						Estimulación laboral	I6: ¿Cuál es su nivel de estimulación laboral en la empresa?	
				Motivación		Liderazgo laboral	I7: ¿Cuál es su nivel de su liderazgo laboral en la empresa?	
						Cooperación laboral	I8: ¿Cuál es su nivel de su cooperación laboral en la empresa?	
						Calidad laboral	I9: ¿Cuál es su nivel de calidad laboral en la empresa?	

Apéndice C - Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista aplicado al personal directivo de una Droguería de la ciudad de Trujillo, 2021 para medir desempeño laboral (C1)

El objetivo de la presente entrevista es conocer su opinión sobre el Desempeño Laboral del Personal en una Droguería de la ciudad de Trujillo como parte de un trabajo de investigación agradeciendo por anticipado su colaboración y objetividad al responder.

Entrevistado: _____

Cargo o Puesto: _____ Fecha: _____

Dimensión 1: Productividad

1. ¿Cómo considera Usted el *cumplimiento laboral* del personal en la empresa?

2. ¿Cómo considera Usted el *rendimiento laboral* del personal en la empresa?

3. ¿Cómo considera Usted la *consecución de objetivos laborales* del personal en la empresa?

Dimensión 2: Comportamiento

4. ¿Cómo considera Usted la *predisposición laboral* del personal en la empresa?

5. ¿Cómo considera Usted la *identificación laboral* del personal en la empresa?

6. ¿Cómo considera Usted la *estimulación laboral* del personal en la empresa?

Dimensión 3: Motivación

7. ¿Cómo considera Usted el *liderazgo laboral* del personal en la empresa?

8. ¿Cómo considera Usted la *cooperación laboral del personal* en la empresa?

9. ¿Cómo considera Usted la *calidad laboral* del personal en la empresa?

Cuestionario aplicado al personal operario de la Droguería de la ciudad de Trujillo, 2021 para medir el desempeño laboral (C2)

El objetivo del presente cuestionario es conocer su valoración sobre su Desempeño Laboral en la Droguería de la ciudad de Trujillo como parte de un trabajo de investigación agradeciendo por anticipado su colaboración y objetividad al responder. Por favor marcar con "X" en el recuadro que represente su mejor respuesta.

Dimensión 1: Productividad laboral						
Ítem		Escala de Likert				
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamente satisfactorio	Algo satisfactorio	Poco satisfactorio
I1	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de sus funciones en la empresa?					
I2	¿Cuál es el nivel de rendimiento de su trabajo en la empresa?					
I3	¿Cuál es el nivel de consecución de sus objetivos en la empresa?					
Dimensión 2: Comportamiento laboral						
Ítem		Escala de Likert				
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamente satisfactorio	Algo satisfactorio	Poco satisfactorio
I4	¿Cuál es el nivel de predisposición para su trabajo en la empresa?					
I5	¿Cuál es el nivel de su identificación con la marca empresa?					
I6	¿Cuál es nivel de su estimulación laboral en la empresa?					
Dimensión 3: Motivación laboral						
Ítem		Escala de Likert				
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamente satisfactorio	Algo satisfactorio	Poco satisfactorio
I7	¿Cuál es el nivel de su liderazgo participativo en la empresa?					
I8	¿Cuál es el nivel de su trabajo cooperativo en la empresa?					
I9	¿Cuál es el nivel de su calidad de trabajo en la empresa?					

Cuestionario aplicado al personal directivo de la Droguería de la ciudad de Trujillo para la elección de factores prioritarios del desempeño laboral (C3)

A continuación, se presenta una lista de preguntas contenidas en nueve (9) ítems que corresponden a la productividad, comportamiento y motivación laboral.

Se requiere saber el grado de importancia que Usted considera en cada uno de los ítems presentados. Por favor, indique su apreciación objetiva marcando con una "X" sobre cualquier de los números 1, 2, 3, 4 ó 5 en el espacio derecho de cada ítem, dónde:

1	2	3	4	5
No Importante (NI)	Poco Importante (PI)	Normal (N)	Importante (I)	Muy Importante (MI)

Var	Dimen.	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta				
				1	2	3	4	5
Desempeño laboral	Productividad	Productividad laboral	1. ¿Cómo considera Usted el Factor de Cumplimiento Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			2. ¿Cómo considera Usted el Factor de Rendimiento Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			3. ¿Cómo considera Usted el Factor de Consecución de Objetivos Laborales con respecto al Desempeño del Personal?					
	Comportamiento	Comportamiento laboral	4. ¿Cómo considera Usted el Factor de Predisposición Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			5. ¿Cómo considera Usted el Factor de Identificación Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			6. ¿Cómo considera Usted el Factor de Estimulación Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
	Motivación	Motivación laboral	7. ¿Cómo considera Usted el Factor de Liderazgo Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			8. ¿Cómo considera Usted el Factor de Cooperación Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					
			9. ¿Cómo considera Usted el Factor de Calidad Laboral con respecto al Desempeño del Personal?					

Guía de entrevista aplicado al personal directivo de la Droguería de la ciudad de Trujillo, 2021 para medir el compromiso laboral (C4)

El objetivo de la presente entrevista es conocer su opinión sobre el Compromiso Laboral del Personal en la Droguería de la ciudad de Trujillo como parte de un trabajo de investigación agradeciendo por anticipado su colaboración y objetividad al responder.

Entrevistado: _____

Cargo o Puesto: _____ Fecha: _____

1. ¿Cómo considera Ud. el proceso de comunicación que tiene el personal de la empresa?

2. ¿Cómo considera Ud. la transparencia de la información para el personal de la empresa?

3. ¿Cómo considera Ud. el poder adquisitivo que tiene el personal de la empresa?

4. ¿Cómo considera Ud. el sistema de recompensa para el personal de la empresa?

5. ¿Cómo considera Ud. el bienestar social que recibe el personal de la empresa?

6. ¿Cómo considera Ud. la formación que recibe el personal de la empresa?

Apéndice D - Validación de instrumentos de recolección de datos

Validación del cuestionario 1 por juicio experto 1 (D1)

Trujillo, 03 de diciembre del 2021

Señor : Dr. José Alberto Gómez Ávila

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **“Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo”**.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

Validación del Instrumento

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....
.....
.....



Dr. José Alberto Gómez Ávila
Fecha: 05/12/2021

Validación del cuestionario 1 por juicio experto 2 (D1)

Trujillo, 03 de diciembre del 2021

Señor : Ms. Juan Luis Córdova Otero

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **“Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo”**.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

Validación del Instrumento

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....
.....
.....



Ms. Juan Luis Córdova Otero
Fecha: 05/12/2021

Validación del cuestionario 1 por juicio experto 3 (D1)

Trujillo, 03 de diciembre del 2021

Señor : Ms. Robert Jerry Sánchez Ticona

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **“Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo”**.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

Validación del Instrumento

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....



Ms. Robert Jerry Sánchez Ticona
 Fecha: 07/12/2021

Validación del cuestionario 2 por juicio experto 1 (D2)

Trujillo, 03 de enero del 2022

Señor : Dr. José Alberto Gómez Ávila

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: “Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo”.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....
.....
.....



Dr. José Alberto Gómez Ávila
Fecha: 05/01/2022

Validación del cuestionario 2 por juicio experto 2 (D2)

Trujillo, 03 de enero del 2022

Señor : Ms. Juan Luis Córdova Otero

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **“Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo”**.

Por tal motivo, recurro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....



Ms. Juan Luis Córdova Otero
Fecha: 05/01/2022

Validación del cuestionario 2 por juicio experto 3 (D2)

Trujillo, 03 de enero del 2022

Señor : Ms. Robert Jerry Sánchez Ticona

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: "Plan de employee engagement para mejorar el desempeño laboral del personal de una Droguería de la ciudad de Trujillo".

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Anexo 1 - Matriz de consistencia.
2. Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables.
3. Anexo 3 - Ficha de opinión de expertos.
4. Anexo 4 - Instrumento de investigación.

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Zoila Esperanza Pisconte Elizalde
DNI 44470934
Investigadora

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias: Ninguna

.....
.....
.....



Ms. Robert Jerry Sánchez Ticona
Fecha: 07/01/2022

Apéndice E - Confiabilidad de Instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del cuestionario 1 y 2

	alfa de Cronbach
Pregunta_1	,890
Pregunta_2	,843
Pregunta_3	,823
Pregunta_4	,721
Pregunta_5	,901
Pregunta_6	,524
Pregunta_7	,581
Pregunta_8	,829
Pregunta_9	,788

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,788	9

Apéndice F - Tablas de datos

Respuestas del cuestionario 1

Operario	Dimensión 1: Productividad laboral														
	Ítem 1: Cumplimiento laboral					Ítem 2: Rendimiento laboral					Ítem 3: Consecución de objetivos laborales				
	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS
1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
5	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
6	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
10	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
12	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
16	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
17	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
18	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Suma	0	0	2	13	3	0	0	3	12	3	0	0	7	8	3

Operario	Dimensión 2: Comportamiento laboral														
	Ítem 4: Predisposición laboral					Ítem 5: Identificación laboral					Ítem 6: Estimulación laboral				
	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS
1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
4	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
5	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
7	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
10	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
12	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
16	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
17	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Suma	0	0	1	9	8	0	0	1	12	5	0	0	5	11	2

Operario	Dimensión 3: Motivación laboral														
	Ítem 7: Liderazgo laboral					Ítem 8: Cooperación laboral					Ítem 9: Calidad laboral				
	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS	PS	AS	RS	S	MS
1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
5	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
6	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
7	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
12	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
16	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
18	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Suma	0	1	4	12	0	0	0	1	13	3	0	1	1	11	4

Respuestas del cuestionario 2

Directivo	Dimensión 1: Productividad														
	Factor 1: Cumplimiento laboral					Factor 2: Rendimiento laboral					Factor 3: Consecución de objetivos laborales				
	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Suma	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0

Directivo	Dimensión 2: Comportamiento														
	Factor 4: Predisposición laboral					Factor 5: Identificación laboral					Factor 6: Estimulación laboral				
	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Suma	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0

Directivo	Dimensión 3: Motivación														
	Factor 7: Liderazgo laboral					Factor 8: Cooperación laboral					Factor 9: Calidad laboral				
	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI	NI	PI	N	I	MI
1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Suma	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2