

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR

Br. Reuche Guerra, Jaime Antonio
<https://orcid.org/0000-0007-4808-2200>

ASESOR

Dr. Agreda Gamboa, Everson David
<https://orcid.org/0000-0003-1252-9692>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del desempeño

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Everson David Agreda Gamboa con DNI N°18161457, como asesor del trabajo de investigación titulado: “DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023”, desarrollada por el egresado Jaime Antonio Reuche Guerra con DNI N° 46122973, del Programa de Maestría en: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Everson David Agreda Gamboa

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, por sus bendiciones en cada día de vida, por ser guía en cada paso de mi existencia, convertirse en soporte y fortaleza en situaciones difíciles y de flaqueza, por ser el roble que necesitaba para continuar en el caminar diario de superación en el ámbito personal y académico-profesional.

A mis Padres y Familia, quiénes, a pesar de las situaciones y las adversidades sucedidas en nuestros hogares, me apoyaron y me alentaron a seguir adelante.

A mi Madre, quién me brindó palabras alentadoras para conseguir este logro y se vuelva toda una realidad.

A mis hijos, hermanos, sobrinos, para que ser ejemplo de superación, este logro también va para ellos,

Les agradezco a todos los citados y los llevo siempre presente en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, y en especial a mis progenitores, a quienes doy gracias infinitas por tanto amor y confianza en mi persona. Su apuesta por mi ha sido en todo instante el pilar fundamental para sobrellevar obstáculos y cruzar desafíos y retos en cada paso de mi vida profesional.

A la Universidad Católica de Trujillo a través de su Escuela de Posgrado, una casa superior de estudios que me brindó la posibilidad de desarrollarme académicamente para convertirme en un profesional de primer nivel.

A mis compañeros, quienes me acompañaron y apoyaron en situaciones de estrés y presión para cumplir con las responsabilidades propias de los estudios convirtiéndose en un aliciente anímico en aquellos momentos complicados de la vida estudiantil.

A todos mis amigos y colaboradores, quienes me brindaron su granito de arena directa o indirectamente en el desarrollo del presente estudio, donde su participación en alguna parte del proceso de investigación fue crucial y valioso para afrontar con éxito los retos grupales de la vida estudiantil dentro de la Universidad.

A todos Ustedes, mil gracias por formarte parte de esta aventura académica en la Escuela de Posgrado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra con DNI N° 44601881, egresado del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023”, en el cuál consta de un total de 76 páginas, en las que incluye 8 tablas, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

El autor



Jaime Antonio Reuche Guerra
DNI 44601881

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. METODOLOGÍA.....	22
2.1 Enfoque, tipo	22
2.2 Diseño de investigación	22
2.3 Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	23
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	24
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	42
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	42
ANEXO 2: Ficha técnica	45
ANEXO 3: Operacionalización de variables	47
ANEXO 4: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	49
ANEXO 5: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad)	50
ANEXO 6: Matriz de consistencia.....	56
ANEXO 7: Validación de instrumentos.....	58
ANEXO 8: Reporte Turnitin	76

RESUMEN

La investigación se ejecutó con el objetivo establecer la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Se usó un método con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional simple y con un diseño no experimental de corte transeccional. La población se conformó por 246 colaboradores. Para la selección de la muestra, se empleó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, teniendo como tamaño muestral resultante a 128 colaboradores. Como parte del proceso de obtención de la data, se emplearon dos instrumentos claves: Un cuestionario sobre Desarrollo de personal y otro cuestionario sobre Desempeño laboral. Como resultados más relevantes, se tuvo que, existía un 60.94% de nivel moderado de desarrollo de personal en la cadena de boticas; mientras que, el 62.50% de colaboradores obtuvo un nivel moderado de desempeño laboral. También, se tuvo una relación directa, altamente positiva y significativa entre desarrollo de personal y desempeño laboral ($\rho = .0785$, $p < 0.05$). Como conclusión se tuvo que, a medida que la cadena de boticas tiene mayor desarrollo de personal, los colaboradores experimentan un mayor nivel de desempeño laboral en sus actividades de trabajo cotidianas, contribuyendo de forma efectiva a la consecución de objetivos de la institución.

Palabras clave: Desarrollo de personal, desempeño laboral, colaborador, botica.

ABSTRACT

The research was carried out with the objective of establishing the relationship between personnel development and work performance of the collaborators of a chain of drugstore chain in Chiclayo 2023. A quantitative approach method was used, with a simple correlational level and a non-experimental transeccional design. The population consisted of 246 employees. For the selection of the sample, simple random probability sampling was used, with a resulting sample size of 128 collaborators. As part of the data collection process, two key instruments were used: a questionnaire on personnel development and another questionnaire on work performance. The most relevant results were that there was a 60.94% moderate level of personnel development in the drugstore chain, while 62.50% of employees had a moderate level of job performance. There was also a direct, highly positive and significant relationship between personnel development and job performance ($\rho = .0785$, $p < 0.05$). In conclusion, it was found that, as the chain of drugstore chains has greater personnel development, employees experience a higher level of job performance in their daily work activities, contributing effectively to the achievement of the institution's objectives.

Keywords: Personnel development, job performance, collaborator, apothecary.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática que se estudió en esta investigación fue la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.

Klara (2024) sostiene que, la importancia del desarrollo de personal, radica en varias razones. Por una parte, puede ayudarte a alcanzar mayores logros y contribuir positivamente a tu bienestar general y, por otra, también puede garantizar una mejor calidad de vida que si no tomaras medidas para desarrollarte como individuo. Sin embargo, hay algunas razones más específicas por las que el desarrollo personal es beneficioso y muy recomendable para todos, independientemente de la ocupación, la edad, el género o las circunstancias: Autoconciencia y comprensión, perfección de habilidades existentes, reducción de la rotación de personal, confianza en uno mismo, relaciones mejoradas, Cumplimiento y propósito, Crecimiento a largo plazo, Aumento de la productividad, entre otras.

Flores (2023) aduce que, la importancia del desempeño laboral se basa en el hecho de que una de las funciones más importantes de la organización es garantizar que los empleados sean efectivos en su trabajo. En muchas empresas, la fuerza laboral determina si una persona es recaudada, recompensada por aumentos salariales, proporciona responsabilidades adicionales o adiós para trabajar. Por lo tanto, se observa en la organización y monitorea los beneficios del trabajo. La capacidad de trabajo es uno de los temas más importantes estudiados en el comportamiento de la organización, y este es un tamaño variable importante que los gerentes deben evaluar, tratando de usar completamente el rol administrativo.

Nivelat (2022), infiere que, el desarrollo del personal es la base de la motivación de los empleados para lograr el propósito de la organización. Utilizando un programa de desarrollo del personal, las empresas pueden salvar sus mejores talentos y los que lo hacen. Además, apoya los cambios organizacionales, ayuda a crear un entorno más innovador y promover una mejor relación laboral, todo lo anterior para trabajar en los mejores talentos humanos en las organizaciones modernas.

Kenjo (2025) indica que, la importancia de la educación de los trabajadores también está muy vinculada a la motivación. Cualquier empleado quiere percibir que hace bien su función y que sus jefes aprecian el desempeño laboral realizado. Entonces, ofertar estímulos a través de la capacitación con objetivos de crecimiento puede ser muy beneficioso. La formación es una forma de abordar todas las necesidades humanas de los trabajadores de una organización; de esta forma, desarrollar un programa de capacitación interna y/o externa, se ha convertido en una necesidad indispensable para obtener buenos resultados en el desempeño laboral del empleado, donde la entidad que apuesta en sus colaboradores, no solo está mejor

apreciada por sus propios trabajadores, sino además por los especialistas externos que desean formarte parte de ella.

Castro y Delgado (2020) establecen que, la buena gestión del talento humano mejora los beneficios de los trabajadores; Si hay educación, conocimiento, habilidades y habilidades, cada uno se consolida para llevar al trabajador a una buena posición motivadora, contenido comercial y adaptación conveniente a los cambios que tienen lugar en el lugar de trabajo y el exterior, y el uso de la herramienta de gestión de recursos humanos afuera.

Alkemy (2023), manifiesta que, un estudio realizado por un consultor de Gallup Inc. muestra el 60% de los empleados que no están obligados a tener su posición, más probabilidades de cometer errores en su trabajo diario. Por otro lado, es probable que el 40% de los empleados con educación insuficiente o cero dejen su primer trabajo; mientras que el 33% de los empleados rechazan su trabajo, buscando nuevos desafíos y mejores oportunidades de desarrollo profesional. Dados estos estudios y estas cifras, ya que la compañía necesita pensar en la importancia del desarrollo personal para realizar un buen beneficio laboral para los empleados de la organización.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo - OIT, con motivo de la pandemia, la globalización y el desarrollo tecnológico, cuya expresión máxima es la era de conversión digital que se llama así, ha creado nuevas estrategias en las organizaciones mundiales donde el factor humano se ha convertido en el elemento básico y estratégico que impulsa habilidades para elegir los mejores socios, innovadores y altos productividad y responsabilidad; Es decir, con un alto nivel de trabajo. Hoy en día, el factor humano y el talento humano son el componente estratégico de cualquier organización que quiera salvar y proyectar con mejores perspectivas en el mundo de la competencia extremadamente; por ende, la gestión del desarrollo de las personas, ha pasado a ser un objetivo estratégico que toda organización debe gestionar de la mejor forma para disponer de la mano de obra, de dirección y de desarrollo de las investigaciones e innovaciones para asegurar su crecimiento en base a un desempeño laboral de alta tecnología, productividad, eficiencia y eficacia o mejor dicho alta efectividad (OIT, 2023).

A nivel de Latinoamérica, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL, dio a conocer en su informe anual sobre “Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2024: Trampa de bajo crecimiento, cambio climático y dinámica del empleo”, en donde se enfatiza que, la región sigue sin cambios en la baja trampa de crecimiento, acompañada de un bajo rendimiento de la inversión y una baja productividad laboral, que se acompaña de un pequeño espacio interno para introducir la política de reactivación macroeconómica y la

incertidumbre global, que analiza la baja trampa de crecimiento y los efectos de cambio climático en la dinámica del empleo. La reducción en la productividad del trabajo, que fue inferior a 2024, también se probó que la que se registró en 1980. Dinámica general del empleo, informativo se concentra en sectores con menor productividad, especialmente construcción, comercio, transporte/turismo y servicios (CEPAL, 2024).

A nivel Nacional, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX, en su reporte de productividad laboral del año 2023, indicó que, existía una brecha considerable de productividad laboral entre sectores. El sector agropecuario continuaba siendo el menos productivo por la alta informalidad y falta de inversión. En contraste, la productividad laboral en industrias como la minería e hidrocarburos era más de 10 veces el promedio nacional y más de 46 veces la agropecuaria. Desde la pandemia, la productividad laboral se ha mantenido en descenso, porque más personas se encuentra buscando trabajo o desea empezar a hacerlo para compensar la pérdida de ingresos que enfrentó, situación que se explica por la mayor creación de empleos, a pesar de la falta de progreso bancario en los actuales años en el país nuestro (COMEX_PERÚ, 2023).

En tal sentido, la investigación de cómo se vincula el desarrollo de personal y desempeño laboral es clave y primordial para el triunfo de toda entidad soberanamente de su giro de negocio. El desarrollo de personal, mediante planes de capacitación, mentorías y otras iniciativas, coadyuva a los colaboradores de la organización a conseguir nuevas destrezas, instrucciones y actitudes plasmados en competencias laborales acordes a su compromiso con la institución que los ha empleado, lo que a su vez mejora su desempeño laboral en el trabajo.

A nivel Local, se dispone de una cadena de boticas situada en la ciudad de Chiclayo - Lambayeque, las tiendas especializadas diseñadas para compras modernas son el comercio minorista en productos minoristas y médicos con comercio minorista, cosméticos y artículos de tocador con una amplia gama de productos y alternativas de la mejor calidad para todos los clientes, así como el servicio personal y la atención que siempre ofrecen la mejor experiencia de compra. Apareció en noviembre de 2005 de la mano de la química suiza, una de las empresas nacionales más avanzadas en Perú y, en la actualidad, pertenece a uno de los grupos más poderosos e importantes del país teniendo un respaldo sólido en su visión y misión declarada.

A pesar que la organización ya tiene implantado un programa de administración de personal, se muestran una serie de deficiencias en el desempeño laboral de sus trabajadores como: Baja productividad laboral, Bajo rendimiento en las actividades del trabajo, Apatía y desmotivación en el equipo de trabajo, problemas frecuentes con la comunicación y sentido de colaboración, Impacto negativo en la cultura empresarial de la entidad, Poca transparencia en

las perspectivas laborales, Inadaptación al puesto de trabajo o cargo desempeñado, Capacitaciones técnicas y/o profesionales limitadas, Bajo compromiso con el trabajo, Pobre desarrollo de competencias laborales, lo que al final resulta en una muy baja tasa de desempeño laboral que está afectando el beneficio o consecución de metas trazadas por la alta dirección de la organización.

Según lo expresado previamente, se planteó la sucesiva interrogante de estudio: ¿Qué relación existe entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?; como interrogantes puntuales: ¿Cuál es el nivel del desarrollo de personal de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?, ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión competencia laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?, ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión compromiso laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?, ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?

Con referencia a la justificación de la investigación, sobre el aspecto social, el estudio proporciona resultados considerables respecto a desarrollo de personal y desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas Chiclayo 2023; dado que, contribuye al bienestar individual de los trabajadores y al progreso de la sociedad en general.

Sobre el aspecto teórico, la investigación amplia las bases teóricas y estudios sobre desarrollo de personal y desempeño laboral reforzando el marco teórico planteado.

Sobre el aspecto práctico, el estudio genera mucha utilidad, pues contribuye a que, el desempeño laboral de los trabajadores de una cadena de boticas sea favorable para las organizaciones determinando su éxito profesional, retribución, promoción, y sobre todo el desarrollo personal de los mismos.

Sobre el aspecto metodológico, la investigación provee un sustento relevante, para tener un marco estructurado y sistemático para llevar a cabo el estudio de manera rigurosa y científica, garantizando la validez y confiabilidad de los logros conseguidos.

En tal sentido, se definieron los objetivos de estudio; como objetivo general se tuvo: Establecer la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023; y como objetivos puntuales definidos se tuvo: Describir el nivel de desarrollo de personal de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023, Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023, Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión

competencia laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023, Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión compromiso laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023, Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.

También, se determinaron las hipótesis de estudio, como hipótesis general se tuvo: “Existe relación significativa entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023”; y como hipótesis puntuales se tuvieron: “Existe relación significativa entre desarrollo de personal y la dimensión competencia laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023”, “Existe relación significativa entre desarrollo de personal y la dimensión compromiso laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023”, “Existe relación significativa entre desarrollo de personal y la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023”.

Con respecto a los antecedentes, se consideró un conjunto de investigaciones y artículos científicos desarrollados en tres niveles: internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, en México, Cid y Baldovinos (2025) en su artículo científico, tuvieron como propósito es llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo en la formación del personal, ya que esto constituía una táctica para la mejora continua y, de este modo, garantizaba el rendimiento laboral de los trabajadores, lo que proporcionaría una ventaja para la organización. Esto promovía el desarrollo de competencias técnicas y también ayudaba en la adquisición de habilidades interpersonales, como la capacidad de trabajar en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la adaptación a los cambios del entorno, permitiendo así afrontar los retos del mercado laboral. Por esta razón, invertir en un programa de capacitación no solo potenciaría la productividad, sino que también disminuiría las tasas de rotación laboral, mejorando la retención de talento al incrementar en gran medida la satisfacción de los empleados.

En México, Dolores et al. (2022) en su artículo científico, tuvieron como objetivo establecer si hay una conexión entre la motivación en el trabajo y el rendimiento laboral de los empleados en el ámbito de la salud después de la pandemia. Para lograr los resultados, fue esencial utilizar un modelo de regresión lineal simple y realizar un análisis ANOVA, en el que se evidencia un valor crítico calculado de 0.889 y un p-valor (α) de 0.354 para la variable de motivación laboral en relación a la variable de desempeño laboral. Se halló una correlación positiva entre las variables en estudio, lo que demuestra que la motivación en el trabajo sí afecta el rendimiento laboral de los empleados.

En Ecuador, Bohórquez et al. (2020) en su artículo científico, tuvieron como objetivo analizar la motivación y el desempeño de los empleados del GAD Municipal del cantón Salinas; en lo que respecta a la metodología, se trata de un estudio probabilístico que empleó un enfoque mixto y se realizó con un alcance descriptivo. Este enfoque facilitó la recolección de datos y condujo a los resultados principales, los cuales indican que el 25% de los empleados se encuentran insatisfechos con sus necesidades fisiológicas; además, un 35% expresa descontento en relación a la necesidad de poder y otro 35% se siente insatisfecho con la equidad dentro de la organización. Finalmente, se buscaron establecer sugerencias de motivación que contribuyan a mejorar el rendimiento laboral, favoreciendo así tanto el desarrollo personal como el organizacional.

En el ámbito nacional, en Lima, Paucar (2022) en su investigación, tuvo como objetivo establecer si existe relación entre el desarrollo personal y profesional y el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública. La población estuvo integrada por 48 empleados, por lo que se utilizó al total de ellos como muestra debido a su tamaño reducido, dando lugar a lo que se denomina muestra censal; así, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La investigación se orientó en un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional - explicativo, también llamado causal, y se optó por un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario de 15 ítems por cada variable, aplicándose la escala de Likert. Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS 21. El instrumento fue validado mediante juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del estadístico Alfa de Cronbach, que dio como resultado 0.901 para la variable de desarrollo personal y profesional, y 0.869 para la variable de desempeño laboral, lo que indica que el instrumento elaborado era válido y su uso es confiable para la muestra establecida en la investigación. Los resultados de la hipótesis general planteada mostraron un rho de Spearman de 0.758, evidenciando una correlación moderada, directa y positiva entre la variable independiente “Desarrollo personal y profesional” y la variable dependiente “Desempeño laboral”. De igual manera, los resultados de las hipótesis específicas se situaron en un rango que va de moderada a alta correlación.

En cusco, Cjuno (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar cómo se vinculaba el crecimiento del personal con el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Livitaca, Cusco. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque correlacional, un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y un corte transversal. Se utilizó un muestreo censal, y la muestra se compuso de 48 empleados

administrativos de la Municipalidad. Para obtener la información, se utilizó una encuesta estructurada con 42 preguntas que buscaban captar la percepción sobre el crecimiento del personal y su vinculación con el rendimiento laboral. Se concluyó que había una relación significativa entre el crecimiento del personal y el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Además, se observó una correlación positiva considerable entre el desarrollo del personal y el rendimiento laboral, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.594.

En Huancayo, Espinoza y Montalvo (2021) en su investigación, tuvieron como objetivo analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal Administrativo de la Zona Registral N° VIII. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, siendo de enfoque cuantitativo. Para este estudio, se tomó como muestra a todos los empleados de la unidad de Administración, lo que suma un total de 24 personas. Para obtener la información necesaria, se utilizó un cuestionario que contaba con 19 preguntas, diseñadas para recoger las opiniones y datos de los trabajadores sobre la administración del talento humano y su impacto en el rendimiento laboral. En los hallazgos de la investigación, se observó un nivel de significancia superior a 0.05 al correlacionar las variables "Administración del talento humano" y "Rendimiento laboral", lo que indicaba que existía una influencia entre ambas. Además, al examinar el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba estadística de Pearson, se identificó un coeficiente de $r=0.769$, lo que mostraba que había una relación dependiente entre las dos variables, siendo esta de carácter positivo y favorable.

En Huallaga, Castro y Delgado (2020) en su artículo científico, tuvieron como objetivo determinar un enfoque de gestión del talento humano que potencie el rendimiento laboral, proyecto Especial Huallaga Central - PEHC. Se utilizó investigación básica, con un diseño no experimental, descriptivo y de tipo transversal. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas junto con cuestionarios específicos para cada variable investigada. Se llegó a la conclusión de que, de acuerdo a los trabajadores del PEHC, la gestión del talento humano y el rendimiento laboral eran aceptables; es decir, una mejor administración del talento humano se traduce en un aumento del rendimiento laboral, destacándose especialmente las capacitaciones y los incentivos al rendimiento que ofrece la institución.

En el ámbito local, en Pimentel, Aquino (2023) en su investigación, tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la gestión del talento humano y el rendimiento laboral en la empresa BCL CONTRATISTAS S. A. C. La investigación se realizó de forma descriptiva y correlacional, con un diseño transversal y no experimental. Se trabajó con un grupo de 19

empleados, y el cuestionario utilizado se fundamentó en la escala de Likert. La fiabilidad del estudio se verificó a través del alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.765. Para la variable independiente, se obtuvo un puntaje de 47.68, considerado eficiente, mientras que para la variable dependiente el resultado fue de 28.00, calificado como muy eficiente. Se encontró una correlación entre las dos variables analizadas, así como en las dimensiones de reclutamiento y contratación, que resultaron ser deficientes y muy deficientes, respectivamente.

En Chiclayo, Olivera (2021) en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación del proceso de selección con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones SUPERLAB S.A.C. Se realizó una investigación descriptiva correlacional de corte transversal. Para la recolección de información, se emplearon dos encuestas; la primera contenía 18 preguntas sobre la variable “Selección del Personal” y la segunda tenía 18 preguntas relacionadas con la variable “Desempeño laboral”. Ambas encuestas fueron sometidas a un proceso de validación, y luego se aplicaron a un grupo de 30 trabajadores. En cuanto a los hallazgos generados por el software SPSS, se llegó a la conclusión de que había una fuerte correlación confiable, con un Rho de Spearman de $r = 0.865$ y un nivel de significancia de 0.000. A partir de estos resultados, se determinó que una selección de personal efectiva mejoraría el desempeño laboral.

En Chiclayo, Mego y Mego (2021) en su artículo científico, tuvieron como objetivo proponer un proyecto relacionado con el crecimiento personal y su relación con el rendimiento laboral, seleccionando una población de 50 participantes. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta utilizando un cuestionario. Se llegó a la conclusión de que el 82% de los colaboradores tiende hacia el cambio, el 74% de los gerentes aplican habilidades directivas para alcanzar los objetivos. En lo que respecta al rendimiento laboral, el 80% señaló que hay condiciones mínimas para cumplir con sus funciones, mientras que el 88% afirmó que tanto gerentes como empleados ofrecen un buen servicio a los usuarios. Además, el 76% de los colaboradores entiende y aplica los procedimientos en el desempeño de sus tareas. Los elementos de formación profesional, capacitación y trayectoria laboral impactan en las competencias, el compromiso y la satisfacción en el ámbito laboral dentro de una Gerencia de Gestión de Proyectos de Sistemas de una entidad pública, lo cual fue comprobado con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.977, considerado admisible.

Tomando en cuenta las bases teóricas, con referencia a la primera variable “Desarrollo de personal”, se presenta la Teoría del Capital Humano promovido por Gary Becker (1964), quien postula que, los individuos invierten en sí mismos para mejorar su productividad futura, a través de la instrucción, la preparación y la experticia laboral. Esta inversión en capital

humano, a su vez, aumenta la potencialidad de una persona para obtener ingresos y contribuye al crecimiento económico. Además, se tiene la Teoría de la Gestión del Talento de Dave Ulrich (1997), quien postula que, la administración del talento se orienta en cautivar, desplegar y fidelizar a los trabajadores más meritorios. También, se cuenta con la Teoría del Desarrollo Organizacional de Richard Beckhard (1969), quien postula que, existe una preocupación permanente por el continuo mejoramiento de la cultura y los procedimientos dentro de la organización.

Con respecto a su definición, se tiene que, desarrollo personal es el conjunto de acciones que toman las personas para desarrollar sus destrezas y habilidades, lo cual les permite mejorar sus relaciones interpersonales y su toma de decisiones. De manera sencilla, es la fabulosa preparación humana de reinventarse en pro de la felicidad plena (Sanarai, 2024). Respecto a su proceso, se tiene que, en los seres humanos, la madurez se manifiesta como un proceso que ocurre en etapas, algo que está relacionado principalmente con el tiempo y las experiencias acumuladas. Esto también incluye aprendizajes que influirán decisivamente en la calidad de vida. Para que este proceso de madurez sea firme, es necesario un crecimiento personal impulsado por una verdadera conciencia, en la que se acepte las transformaciones que surgirán a partir de las experiencias, y a partir de las cuales se orientarán las conductas (Arias y otros, 2008). Respecto a sus Beneficios, se tiene: Autoconocimiento, Mejora de habilidades, Mayor resiliencia, Relaciones más saludables y Mayor sentido de propósito (Therapyside, 2023).

Respecto a las dimensiones de la variable “Desarrollo de personal”, el presente estudio se basó en las bases teóricas de Idalberto Chiavenato (2015), donde se tiene las siguientes dimensiones: Capacitación técnica y/o profesional, Desarrollo personal y Desarrollo organizacional.

Referente a la primera dimensión: “Capacitación técnica y/o profesional”, procesos educativos de corto plazo, sistemáticos y organizados, que buscan que las personas adquieran conocimientos, habilidades y competencias para desempeñar mejor su trabajo o prepararlos para roles futuros (Chiavenato, 2015). Además, hablar de capacitación técnica y/o profesional se refiere a “aquella parte de la educación que se ocupa de impartir conocimientos y destrezas o capacidades para el mundo del trabajo” (UNESCO, 2015).

Referente a la segunda dimensión: “Desarrollo personal”, proceso continuo de mejora, que busca potenciar las instrucciones, destrezas y capacidades de los trabajadores para su progreso propio y competitivo. Este proceso se enfoca en la obtención de nuevas ilustraciones, la mejora de destrezas existentes y el desarrollo de actitudes positivas (Chiavenato, 2015). Además, hablar de desarrollo personal se refiere a “un concepto a veces referido como

crecimiento personal, se trata de la búsqueda de la evolución constante de nuestra autoconciencia y potencial humano. Este proceso se enfoca en perfeccionar tus habilidades individuales para mejorar tu calidad de vida” (Worldpackers, 2024).

Referente a la tercera dimensión: “Desarrollo organizacional”, proceso sistemático y planificado que busca optimar la efectividad de la entidad, mediante la modificación de sus estructuras, procesos y cultura, enfocándose en la mejora de los procesos de trabajo, la resolución de problemas y la renovación de la organización, utilizando un enfoque diagnóstico y colaborativo (Chiavenato, 2015). Además, hablar del desarrollo organizacional se refiere al “proceso planificado y sistemático de cambiar las estrategias, los procedimientos y la cultura de una organización para mejorar su rendimiento, eficacia y crecimiento” (Finio & Downie, 2023).

Tomando en cuenta las bases teóricas, con referencia a la segunda variable “Desempeño laboral”, se presenta el Modelo de Competencias promovido por Lawrence Spencer y Susan Spencer (1993), quienes postulan que, hay un modelo que reconoce las cualidades fundamentales de un individuo que están directamente vinculadas a un desempeño eficiente o destacado en un empleo. Esta estructura se centra en la administración de recursos humanos y se basa en la idea de que las competencias son más que simplemente conocimientos y habilidades, también incluyen motivaciones, rasgos de personalidad y autopercepción. Además, se tiene la Teoría de Recursos y Demandas Laborales de Arnold Bakker y Evangelia Demerouti (2007), quienes postularon que, examinar cómo las peticiones y los bienes de trabajo impactan la ventura y el rendimiento de los trabajadores; es decir, las peticiones de trabajo (como la obligación laboral o el estrés mismo) pueden agotar la energía de los empleados, mientras que los bienes de trabajo (caso del apoyo mutuo o la independencia) pueden ayudarles a lidiar con esas demandas y a crecer. También, se cuenta con la Teoría del Ajuste Persona-Trabajo de Kristof et al. (2005), quienes postulan que, las organizaciones tienen la apariencia y la sensación que tienen porque las personas se sienten atraídas y se seleccionan a sí mismas dentro y fuera de las organizaciones para lograr la experiencia en la que encajan.

Con respecto a su definición, se tiene que, el rendimiento laboral se puede interpretar como el nivel de calidad que cada individuo aporta a sus responsabilidades cotidianas, en un lapso específico. Es un término utilizado en el ámbito de recursos humanos que ayuda a analizar cómo una persona se desempeña en su función (Factorial, 2025). Respecto a sus factores que lo accionan se tiene que, el desempeño laboral depende de factores intrínsecos al empleado, pero también extrínsecos a él. Los primeros están relacionados con las capacidades propias de la persona y su estado en la empresa. Los segundos son condicionantes del lugar de trabajo y

de relación con los compañeros. Se tiene, por ejemplo: Clima laboral, Liderazgo, Adaptabilidad y Motivación (INTERIM GROUP, 2022). Respecto a su medición, se tiene que, un adecuado rendimiento laboral comúnmente está evidente por un grupo de tipologías internas al trabajador, en este escenario positivos, donde los que hallamos: Ser aplicado, Tener capacidad de aprendizaje, Ser íntegro, Ser adaptable y flexible y Tener buenas habilidades interpersonales (Bizneo, 2024). Referente a su evaluación, es fundamental que la evaluación del rendimiento sea un procedimiento formal de análisis que se utiliza para examinar el avance de los integrantes del equipo. Aunque es un hecho que las evaluaciones pueden ser estresantes, contar con un formato facilitará la uniformidad del proceso. Cuando los integrantes del equipo tienen claro cuáles serán los asuntos a discutir, podrán prepararse adecuadamente, lo que hará que la conversación sea más efectiva. Entre los métodos más comunes se encuentran: Autoevaluación, Evaluación basada en fines, Evaluación de competencias, Evaluación de 360 grados, por situaciones críticas de períodos (Asana, 2025).

Respecto a las dimensiones de la variable “Desempeño laboral”, el presente estudio se basó en las bases teóricas de Idalberto Chiavenato (2011), donde se tiene las siguientes dimensiones: Competencia laboral, Compromiso laboral y Satisfacción laboral.

Referente a la primera dimensión: “Competencia laboral”, cualidades personales esenciales que permiten a un individuo desempeñar sus actividades y alcanzar un alto nivel de desempeño en su trabajo. Estas cualidades incluyen instrucciones, destrezas, capacidades, beneficios, muestras de personalidad, actitudes y otras peculiaridades relevantes (Chiavenato, 2011). Además, la competencia laboral se refiere a “la descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado” (MTPE, 2024).

Referente a la segunda dimensión: “Compromiso laboral”, vinculación emocional que un empleado tiene con su trabajo y la organización, más allá de la simple satisfacción o el cumplimiento de obligaciones. Implica la caracterización con las actitudes, fines y metas de la empresa, también, la capacidad de realizar un esfuerzo considerable en su beneficio y el deseo de permanecer en ella (Chiavenato, 2011). Además, el compromiso laboral se refiere al “nivel de involucramiento emocional que un empleado tiene con su trabajo y con la empresa en la que desempeña sus actividades. Un empleado comprometido se siente motivado para contribuir al éxito de la entidad. Esto, genera resultados tangibles como un incremento en la productividad empresarial y una mejora en el clima organizacional” (Pluxee, 2024).

Referente a la tercera dimensión: “Satisfacción laboral”, estado emocional positivo que

el trabajador experimenta en relación con su trabajo. Esta satisfacción es un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que se basa en la percepción que el trabajador tiene de sus experiencias laborales (Chiavenato, 2011). Además, la satisfacción laboral es “una percepción subjetiva, que lleva a una persona a adoptar una actitud hacia su trabajo, basándose en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza. En este sentido, es importante porque está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Y, sobre todo, porque contribuye a que las personas no vean el trabajo solo como obligación o para tener recompensas, sino como un entorno que las ayuda a ser más felices” (Hernández, 2023).

II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque, tipo

La orientación del enfoque de la investigación fue Cuantitativo, pues implica el uso de métodos numerarios y estadísticos para narrar, explicar y predecir fenómenos, utilizando datos cuantificables para probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento; es decir, se enfoca en la medición y cuantificación de las observaciones, el recojo de la data estructuradas y el estudio estadístico para obtener conclusiones objetivas (Ortega, 2020).

Con respecto al tipo de estudio, éste fue Básica, pues se centra en ampliar el conocimiento científico y teórico de un área específica, sin necesariamente buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Este tipo de investigación busca entender los fundamentos de un fenómeno o proceso, desarrollando nuevas teorías o refutando las existentes (Muntané, 2010).

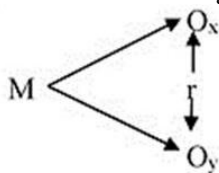
2.2 Diseño de investigación

Referente al diseño de investigación usual empleado, se tuvo al estudio no experimental, pues acá el investigador no opera intencionadamente las variables, sino que las observa en su entorno nativo para luego analizarlas. En otras palabras, se observa cómo las variables se relacionan entre sí sin intervenir directamente en el proceso (INTEP, 2018).

Referente al diseño de investigación específico empleado, se tuvo el diseño transeccional o transversal de corte correlacional simple, que se enfoca en reconocer el vínculo entre dos o más variables. El investigador no maniobra las variables, sino que las examina y calcula para determinar si existe una relación entre ellas, y si es así, qué tan fuerte y en qué dirección: positiva o negativa (García & García, 2012).

Figura 1.

Diseño de investigación



Nota. La figura exhibe el diseño específico del estudio. Tomado de ...

Dónde:

M = Muestra poblacional.

O_x = Observación variable “Desarrollo de personal”.

O_y = Observación variable “Desempeño laboral.

r = Correlación entre las variables.

2.3 Población, muestra y muestreo

La población del estudio se conformó por trabajadores de cada rangos y cargo ocupacional de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo 2023. En su totalidad, se dispuso de doscientos cuarenta y seis (246) colaboradores pertenecientes a esta cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo que laboraron en el periodo 2023.

Con respecto a los criterios de inclusión se consideró mayoría de edad, de cualquier categoría administrativa o técnica funcional y, ser constante de sus acciones y participación voluntaria en el presente estudio; mientras que, como criterios de exclusión se consideró ser menor de edad y, no haber realizado labor administrativa o técnica funcional alguna y, no ser constante de sus acciones.

Con respecto a la muestra, se consideró el total de los ciento veintiocho (128) colaboradores indicados en la población de estudio. Los partícipes de la muestra, se eligieron al azar de manera aleatoria; de este modo, se recurrió únicamente a aquellos trabajadores administrativos y técnicos funcionales que estaban hábiles según su disposición.

En vista que, la muestra fue probabilística, entonces si fue necesario recurrir a un muestreo aleatorio simple, pues se garantizó en todo momento que, todo sujeto de la población requiera similar probabilidad de ser selecto o escogido.

2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica principalmente empleada en la investigación fue La Encuesta, la cual, es un método utilizado para recabar información entre la población. Íntimamente vinculado con la orientación cuantitativa, se emplea para conseguir la data en gran nivel de una población establecida (UV, 2007).

El correspondiente Instrumento de recojo datos empleado fue El Cuestionario, el cual, es una herramienta para obtener información mediante un conjunto de interrogantes que buscan reunir datos de los involucrados en la investigación, y se emplea sobre todo como herramienta en las entrevistas (UV, 2007).

Para el presente estudio, se emplearon dos (02) Cuestionarios, el primero de ellos, permitió recoger data valiosa de la primera variable sobre el nivel de “Desarrollo de personal” de los trabajadores de la cadena de boticas; mientras que, el segundo de ellos, permitió recoger data valiosa de la segunda variable sobre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas - ver ANEXO 1.

En referencia a la primera variable "Desarrollo de personal", se empleó el cuestionario original propuesto por el autor Chiavenato (2015). La adaptación inicial fue realizada por el investigador Cjuno (2021) y la adaptación final por el propio investigador. Este instrumento buscó como finalidad calcular el nivel del desarrollo de personal en los colaboradores de la

cadena de boticas; la encuesta estuvo conformada por dieciocho (18) ítems y un tiempo de ejecución de alrededor de treinta (30) minutos. Asimismo, estuvo constituida por tres (3) dimensiones: Capacitación técnica/profesional, Desarrollo personal y Desarrollo organizacional. Se usó una escala Likert con la siguiente valoración: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Los rangos de nivel de la variable fueron: Bajo, Moderado, Alto. En referencia a la Confiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente estadístico “Alfa de Cronbach”, consiguiendo una valoración de 0.835, resultando en una confiabilidad alta para el primer instrumento. En referencia a la Validez del instrumento, se realizó mediante el modelo de Juicio experto, más aún, tratándose de una validez de contenido; el cual, fue examinado por tres (03) especialistas profesionales en la variable de estudio “Desarrollo de personal” - ver ANEXO 7.

En referencia a la segunda variable "Desempeño laboral", se empleó el cuestionario original propuesto por el autor Chiavenato (2011). La adaptación inicial fue realizada por el investigador Paucar (2022) y la adaptación final por el propio investigador. Este instrumento buscó como finalidad medir el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la cadena de boticas; la encuesta estuvo conformada por quince (15) ítems y un tiempo de ejecución de alrededor de treinta (30) minutos. Asimismo, estuvo constituida por tres (3) dimensiones: Competencia laboral, Compromiso laboral y Satisfacción laboral. Se usó una escala Likert con la siguiente valoración: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Nulo, (4) Casi siempre, (5) Siempre. Los rangos de nivel de la variable fueron: Bajo, Moderado, Alto. En referencia a la Confiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente estadístico “Alfa de Cronbach”, consiguiendo una valoración de 0.859, resultando en una confiabilidad alta para el segundo instrumento. En referencia a la Validez del instrumento, se realizó mediante el modelo de Juicio experto, más aún, tratándose de una validez de contenido; el cual, fue examinado por tres (03) especialistas profesionales en la variable de estudio “Desempeño laboral” - ver ANEXO 7.

2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Esta investigación incluyó una serie de pasos puntuales para el proceso y estudio estadístico de la data recogida como:

En el primer paso, se elaboró una Carta de Autorización donde se contemplaba el anonimato el nombre de la cadena de boticas

En el segundo paso, se emplearon ambos instrumentos de recojo de data (02 Cuestionarios) a los ciento veintiocho (128) trabajadores de la cadena de boticas que representaban la muestra poblacional.

En el tercer paso, se recurrió a la tabulación de las opciones de la escala de Likert marcadas en cada uno de los ítems del primer y segundo cuestionario, pasando todo esto a una base de datos elaborada en el programa Excel agrupados por sus dimensiones.

En el cuarto paso, se ejecutó un análisis estadístico en el ámbito descriptivo usando el software Microsoft Excel. Respecto al análisis descriptivo, éste sobre todo ayudó en la creación de tablas de frecuencia de los niveles resultantes para cada variable de estudio (se tomó como referencia el baremo correspondiente en cada estructura de cuestionario).

En el quinto paso, se ejecutó un análisis estadístico en el ámbito inferencial usando el aplicativo IBM SPSS. Respecto al análisis inferencial, éste sobre todo ayudó en ejecutar las pruebas de normalidad tomando en consideración el número de sujetos de la muestra poblacional (para este caso, dado que fue mayor a 50, se usó el test estadístico de Kolmogorov-Smirnov o K-S) a fin de establecer el estadístico correspondiente (obtención de pruebas paramétricas o no paramétricas de acuerdo al resultado obtenido).

En el quinto y último paso, se procedió a comprobar las hipótesis planteadas en el estudio y, así, consumir con el objetivo general y puntuales establecidos con las correlaciones esperadas.

2.6 Aspectos éticos en investigación

El estudio llevado a cabo consideró el código de ética que impera en la Universidad, lo que abarca la Escuela de Posgrado. Por ende, se recurrió a un formato denominado “Consentimiento informado”, el cual fue leído y firmado por los trabajadores de la cadena de boticas citada, declarando que, el uso de la data recogida tenía un fin exclusivamente académico como parte del proceso de la investigación o tesis desarrollada.

Asimismo, se hizo un análisis del índice de similitud de la investigación usando el aplicativo informático Turnitin, generándose un reporte de similitud que estuviera acorde al porcentaje máximo que estipula el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad (índice de similitud $\leq 20\%$), pero también tomando en cuenta las condiciones de exclusión que estipula la Directiva de Turnitin de la misma universidad.

Como último punto, se dio énfasis al debido respeto por la propiedad intelectual de toda la bibliografía consultada y citada en donde correspondiera según la estructura o esquema del informe de tesis.

III. RESULTADOS

A continuación, se exhiben los logros obtenidos en el estudio, desglosando en tres (03) ámbitos: Análisis descriptivo, Análisis inferencial y, culminado con la Comprobación de las hipótesis de estudio planteadas correspondientes.

Tabla 1

Nivel de desarrollo de personal

Desarrollo de personal	f	h%
Bajo	0	0.00%
Moderado	78	60.94%
Alto	50	39.06%
Total	128	100.0%

Nota. Niveles obtenidos del instrumento Encuesta de desarrollo de personal.

Según la tabla anterior, se exhibe que, el nivel sobresaliente de la variable “Desarrollo de personal”, corresponde al nivel moderado, pues es en este nivel donde se ubican la mayoría de los colaboradores encuestados, específicamente setenta y ocho personas (78) con un valor de 60.94%. Esta cifra pone en evidencia que, la gran mayoría de colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo perciben que, hay un proceso de optimar las destrezas, conocimientos y actitudes de los empleados para que logren desempeñar mejor sus trabajos y alcanzar los objetivos de la organización citada.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral

Desempeño laboral	f	h%
Bajo	0	0.00%
Moderado	80	62.50%
Alto	48	37.50%
Total	128	100.0%

Nota. Niveles obtenidos del instrumento Encuesta de desempeño laboral.

Según la tabla anterior, se exhibe que, el nivel sobresaliente de la variable “Desempeño laboral”, corresponde al nivel moderado, pues es en este nivel donde se ubican la mayoría de

los colaboradores encuestados, específicamente ochenta personas (80) con un valor de 62.50%. Esta cifra pone en evidencia que, la gran mayoría de colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo perciben que, hay eficiencia y eficacia con la que un trabajador cumple sus responsabilidades y contribuye a los fines de la organización citada.

Tabla 3

Tabla de prueba de normalidad de desarrollo de personal y dimensiones.

Variable/Dimensiones	K-S	Sig
D. Capacitación técnica/profesional	,181	,000
D. Desarrollo personal	,163	,000
D. Desarrollo organizacional	,147	,000
Desarrollo de personal	,092	,000

Nota: K-S: Kolmogorov-Smirnov.

Según la tabla anterior, se exhibe, los valores obtenidos en la prueba de normalidad de los datos recopilados de la muestra poblacional referente a la primera variable “Desarrollo de personal” y sus dimensiones correspondientes. En base a los datos recopilados, esta primera variable y sus dimensiones asociadas, mantienen una distribución normal ($p < 0.05$); lo que, indica que, se usará las pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 4*Tabla de prueba de normalidad de desempeño laboral y dimensiones.*

Variable/Dimensiones	K-S	Sig
D. Competencia laboral	,204	,000
D. Compromiso laboral	,221	,000
D. Satisfacción laboral	,217	,000
Desempeño laboral	,305	,000

Nota: K-S: Kolmogorov-Smirnov.

Según la tabla anterior, se exhibe, los valores obtenidos en la prueba de normalidad de los datos recopilados de la muestra poblacional referente a la segunda variable “Desempeño laboral” y sus dimensiones correspondientes. En base a los datos recopilados, esta primera variable y sus dimensiones asociadas, mantienen una distribución normal ($p < 0.05$); lo que, indica que, se usará las pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 5*Relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desarrollo de personal	Desempeño laboral
Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
	Sig. Bilateral	.	,000
	N	128	128
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
	Sig. Bilateral	,000	.
	N	128	128

Nota: **= $p < 0.01$, r_s =coeficiente de correlación de Spearman

Según la tabla anterior, se exhibe la correlación de las variables “Desarrollo de personal” y “Desempeño laboral”. La correlación resultante es positiva alta y significativa $r_s = .785^{**}$ ($p < 0.05$); esto pone de manifiesto que, a mayor grado de desarrollo de personal logrado, en consecuencia, mayor es el grado de desempeño laboral experimentado en los colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 6*Relación entre desarrollo de personal y la dimensión competencia laboral*

Rho de Spearman		Desarrollo de personal	Dimensión Competencia laboral
	Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. Bilateral	,724**
		N	,000
			128
	Dimensión Competencia laboral	Coefficiente de correlación	,724**
		Sig. Bilateral	1,000
		N	,000
			128

Nota: **= $p < 0.01$, r_s =coeficiente de correlación de Spearman

Según la tabla anterior, se exhibe la correlación de la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Competencia laboral”. La correlación resultante es positiva alta y significativa $r_s = .724^{**}$ ($p < 0.05$); esto pone de manifiesto que, a mayor grado de desarrollo de personal logrado, en consecuencia, mayor es el grado de competencia laboral experimentado en los colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 7*Relación entre desarrollo de personal y la dimensión compromiso laboral*

Rho de Spearman		Desarrollo de personal	Dimensión Compromiso laboral
	Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	1,000
			,771**
		Sig. Bilateral	.
			,000
		N	128
			128
	Dimensión Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	,771**
			1,000
		Sig. Bilateral	.
			,000
		N	128
			128

Nota: **= $p < 0.01$, r_s =coeficiente de correlación de Spearman

Según la tabla anterior, se exhibe la correlación de la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Compromiso laboral”. La correlación resultante es positiva alta y significativa $r_s = .771^{**}$ ($p < 0.05$); esto pone de manifiesto que, a mayor grado de desarrollo de personal logrado, en consecuencia, mayor es el grado de compromiso laboral experimentado en los colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo.

Tabla 8*Relación entre desarrollo de personal y la dimensión satisfacción laboral*

Rho de Spearman		Desarrollo de personal	Dimensión Satisfacción laboral
	Desarrollo de personal	Coefficiente de correlación	1,000
			,786**
		Sig. Bilateral	.
			,000
		N	128
			128
	Dimensión Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,786**
			1,000
		Sig. Bilateral	.
			,000
		N	128
			128

Nota: **= $p < 0.01$, r_s =coeficiente de correlación de Spearman

Según la tabla anterior, se exhibe la correlación de la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Satisfacción laboral”. La correlación resultante es positiva alta y significativa $r_s = .786^{**}$ ($p < 0.05$); esto pone de manifiesto que, a mayor grado de desarrollo de personal logrado, en consecuencia, mayor es el grado de satisfacción laboral experimentado en los colaboradores de la cadena de botica de la ciudad de Chiclayo.

IV. DISCUSIÓN

La investigación realizada se hizo con el fin de establecer la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral en una cadena de boticas Chiclayo 2023. La razón de esta investigación surgió porque se evidenció un inferior desarrollo de competencias laborales, poco compromiso laboral y sobre todo baja satisfacción laboral en los colaboradores en sus actividades laborales en las cadenas de boticas; pero también, se generó la necesidad de fortalecer el desarrollo del personal colaborador asegurando mejores capacitaciones técnicas/profesionales, un mayor desarrollo personal y sobre todo en el ámbito organizacional. Concluido la investigación, se hizo evidente la presencia de una correlación significativa positiva fuerte entre las dos variables de estudio “Desarrollo de personal” y “Desempeño laboral”, demostrándose que, cuando existe un mejor desarrollo de personal en los colaboradores de la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo, por ende, se consigue un mayor desempeño laboral de los mismos en la fijación de metas, mejorando su capacidad para enfrentar desafíos y logros de sus objetivos.

En referencia al objetivo general formulado, se buscó establecer la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral, se evidenció la existencia de una correlación positiva alta ($r_s = 0.785^{**}$, $p < 0.05$). Este logro fue similar a los resultados de (Paucar, 2022), quien, en su investigación, tuvo como resultados de la hipótesis general planteada, un rho de Spearman de 0.758, evidenciando una correlación moderada, directa y positiva entre la variable independiente “Desarrollo personal y profesional” y la variable dependiente “Desempeño laboral”. De igual manera, los resultados de las hipótesis específicas se situaron en un rango que va de moderada a alta correlación. También, fue similar a los resultados de (Cjuno, 2021), quién, en su investigación, concluyó que había una relación significativa entre el crecimiento del personal y el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Además, se observó una correlación positiva considerable entre el desarrollo del personal y el rendimiento laboral, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.594. Estos hallazgos, se sostienen en la Teoría del Capital Humano promovido por Gary Becker (1964), quien postula que, los individuos invierten en sí mismos para mejorar su productividad futura, a través de la instrucción, la preparación y la experticia laboral. Además, se tiene la Teoría de la Gestión del Talento de Dave Ulrich (1997), quien postula que, la administración del talento se orienta en cautivar, desplegar y fidelizar a los trabajadores más meritorios. También, se cuenta con la Teoría del Desarrollo Organizacional de Richard Beckhard (1969), quien postula que, existe una

preocupación permanente por el continuo mejoramiento de la cultura y los procedimientos dentro de la organización.

En referencia al objetivo específico uno, se buscó establecer la relación entre desarrollo de personal y la dimensión competencia laboral, evidenciándose una correlación positiva alta ($r_s = 0.724^{**}$, $p < 0.05$). Este logro, se asimila a los resultados de (Espinoza & Montalvo, 2021), quienes en su investigación, obtuvieron como resultado un nivel de significancia superior a 0.05 al correlacionar las variables "Administración del talento humano" y "Rendimiento laboral", lo que indicaba que existía una influencia entre ambas. Además, al examinar el coeficiente de correlación obtenido mediante la prueba estadística de Pearson, se identificó un coeficiente de $r=0.769$, lo que mostraba que había una relación dependiente entre las dos variables, siendo esta de carácter positivo y favorable. De este modo, según lo expuesto por (Chiavenato, 2011), la competencia laboral es conjunto de cualidades personales esenciales que permiten a un individuo desempeñar sus actividades y alcanzar un alto nivel de desempeño en su trabajo. Estas cualidades incluyen instrucciones, destrezas, capacidades, beneficios, muestras de personalidad, actitudes y otras peculiaridades relevantes.

En referencia al objetivo específico dos, se buscó establecer la relación entre desarrollo de personal y la dimensión compromiso laboral, evidenciándose una correlación positiva alta ($r_s = 0.771^{**}$, $p < 0.05$). Este logro, se asimila a los resultados de (Castro & Delgado, 2020), quienes, en su artículo científico, llegaron a la conclusión de que, de acuerdo a los trabajadores del PEHC, la gestión del talento humano y el rendimiento laboral eran aceptables; es decir, una mejor administración del talento humano se traduce en un aumento del rendimiento laboral, destacándose especialmente las capacitaciones y los incentivos al rendimiento que ofrece la institución. De este modo, según lo expuesto por (Chiavenato, 2011), el compromiso laboral es la vinculación emocional que un empleado tiene con su trabajo y la organización, más allá de la simple satisfacción o el cumplimiento de obligaciones. Implica la caracterización con las actitudes, fines y metas de la empresa, también, la capacidad de realizar un esfuerzo considerable en su beneficio y el deseo de permanecer en ella.

En referencia al objetivo específico tres, se buscó establecer la relación entre desarrollo de personal y la dimensión satisfacción laboral, evidenciándose una correlación positiva alta ($r_s = 0.786^{**}$, $p < 0.05$). Este logro, se asimila a los resultados de (Mego & Mego, 2021), quienes, en su artículo científico, llegaron a la conclusión de que el 82% de los colaboradores tiende hacia el cambio, el 74% de los gerentes aplican habilidades directivas para alcanzar los objetivos. En lo que respecta al rendimiento laboral, el 80% señaló que hay condiciones mínimas para cumplir con sus funciones, mientras que el 88% afirmó que tanto gerentes como

empleados ofrecen un buen servicio a los usuarios. Además, el 76% de los colaboradores entiende y aplica los procedimientos en el desempeño de sus tareas. Los elementos de formación profesional, capacitación y trayectoria laboral impactan en las competencias, el compromiso y la satisfacción en el ámbito laboral dentro de una Gerencia de Gestión de Proyectos de Sistemas de una entidad pública, lo cual fue comprobado con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.977, considerado admisible. De este modo, según lo expuesto por (Chiavenato, 2011), la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que el trabajador experimenta en relación con su trabajo. Esta satisfacción es un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que se basa en la percepción que el trabajador tiene de sus experiencias laborales.

Es clave que, en las organizaciones que se dedican a la comercialización de medicinas y bienes de salud, también, la dispensación de estos a pacientes, promuevan el desarrollo del potencial o talento humano para que sus colaboradores tengan un formidable desempeño laboral; esto implica, identificar sus fortalezas y debilidades, aprender nuevos conocimientos, desplegar más habilidades, poner en práctica la cultura ética en la responsabilidad de la función o cargo asumido y, sobre todo reconociendo que un colaborador comprometido con su trabajo, se siente más motivado, generando un entorno laboral más armonioso y contribuyendo a la consecución de los fines empresariales trazados, todo lo anterior, sobre base de una satisfacción laboral de estos colaboradores que conlleve a diversas ventajas para el trabajador como para la entidad empleadora, en este caso, la cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo.

Todas estas acciones en conjunto coadyuvarán a una mayor productividad, responsabilidad y lealtad de los trabajadores de la cadena de boticas, lo que, a su vez, beneficiará a la organización con una disminución de la rotación de empleados, mejorando el clima laboral y aumentando la calidad del trabajo efectuado.

V. CONCLUSIONES

1. Se tiene una relación positiva y significativa entre la variable “Desarrollo de personal” y la variable “Desempeño laboral” de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
2. El nivel preponderante de la variable “Desarrollo de personal” es el nivel moderado los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
3. El nivel preponderante de la variable “Satisfacción laboral” es el nivel moderado los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
4. Se tiene una relación positiva y significativa entre la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Competencia laboral” de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
5. Se tiene una relación positiva y significativa entre la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Compromiso laboral” de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
6. Se tiene una relación positiva y significativa entre la variable “Desarrollo de personal” y la dimensión “Satisfacción laboral” de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se encomienda capacitaciones constantes mediante el empleo de talleres especializados que potencien el desarrollo del personal en la cadena de boticas, de tal forma, que sus colaboradores vean y sean testigos de la preocupación de los directivos por su desarrollo personal en pro de su propio bienestar tanto en su desempeño laboral como en la imagen y prestigio de la propia organización.
2. Se encomienda poner en práctica en el “Employer branding” o “Marca empleadora”, lo cual, se relaciona fundamentalmente con la imagen de la entidad; esto es, con la percepción que presenta ante su personal y los aspirantes, lo que resulta en un incremento en la lealtad de los primeros, generando un entorno laboral que promueva la satisfacción, el compromiso y la fidelidad de los trabajadores. Esto garantiza que éstos, no solo comprendan el direccionamiento de la entidad, sino que también los experimenten de primera mano.
3. Se encomienda poner en práctica en el “Employee branding” o “Marca empleado”, lo cual, tiene que ver principalmente con la administración de la imagen personal de los empleados, comportándose y posicionándose de tal manera que su audiencia meta comprenda sin duda quién es y qué brinda; en otras palabras, tener claridad sobre lo que desea que lo recuerden y esforzarse en crear esa representación para los clientes de la cadena de boticas.
4. Se encomienda que la vigente investigación sobre las variables estudiadas “Desarrollo de personal” y “Desempeño laboral “, sean consideradas en la cadena de boticas a nivel nacional y no únicamente a nivel regional. Esto por todas las ventajas y beneficios que se obtiene cuando un colaborador realmente se convierte en embajador de la marca empresa.
5. Se encomienda al jefe de Personal de la cadena de boticas promover periódicamente evaluaciones de desempeño laboral en los trabajadores de la cadena de boticas, usando cualquiera de los métodos actuales existentes como: a evaluación por objetivos, la evaluación por competencias, la autoevaluación y la evaluación 360 grados, entre otros.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alkemy. (16 de Junio de 2023). *La importancia del desarrollo profesional y personal para los empleados*. Obtenido de <https://www.alkemy.org/la-importancia-del-desarrollo-profesional-y-personal-para-los-empleados/>
- Aquino, E. (2023). *Gestión del talento humano y el Desempeño laboral en la empresa BCL Contratistas S.A.C., Chiclayo - 2020*. USS.
- Arias, L., Portilla, L., & Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia et Technica*, 3(40), 117-119. <https://doi.org/https://doi.org/10.22517/23447214.3075>
- Asana. (23 de Febrero de 2025). *Evaluación del desempeño laboral paso a paso*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/performance-evaluation-template>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Becker, G. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.
- Beckhard, R. (1969). *Organization Development: Strategies and Models*. Addison-Wesley.
- Bizneo. (1 de Enero de 2024). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#Medicion_del_desempeno_cualidades_de_un_empleado_con_buen_desempeno_laboral
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 2(684), 4. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- CEPAL. (13 de Agosto de 2024). *Mal desempeño de la inversión, baja productividad laboral y limitado espacio fiscal mantienen a América Latina y el Caribe en una trampa de bajo crecimiento económico*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/mal-desempeno-la-inversion-baja-productividad-laboral-limitado-espacio-fiscal-mantienen#:~:text=Entre%202014%20y%202023%2C%20el,los%20sectores%20agr%C3%ADcola%20y%20turismo.>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
<https://doi.org/http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. <https://doi.org/https://www.amazon.com/-/es/GESTION-TALENTO-HUMANO-Idalberto-Chiavenato/dp/9701073401>
- Cid, J., & Baldovinos, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3368>
- Cjuno, F. (2021). *Desarrollo del personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Livitaca, Cusco - 2020*. TELESUP.
- COMEX_PERÚ. (1 de Diciembre de 2023). *Reporte de Productividad Laboral 2023*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-013-.pdf>
- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2022). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. *RIDE*, 12(26), 16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII - Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. U. Continental.
- Factorial. (3 de Abril de 2025). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. Obtenido de <https://factorial.es/blog/desempeno-laboral/#que-es-el-desempeno-laboral>
- Fayol, H. (1981). *Administración industrial y general*. Ateneo. https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/_/n7hjAQAACAAJ?hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi659WqodiMAxUjILkGHaiDKqEQ7_IDegQIDxAC
- Finio, M., & Downie, A. (22 de Noviembre de 2023). *¿Qué es el desarrollo organizacional? ¿Qué es el desarrollo organizacional?* Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/organizational-development#:~:text=Finio%2C%20Amanda%20Downie-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desarrollo%20organizacional?,su%20rendimiento%20%20eficacia%20y%20crecimiento>.

- Flores, M. (22 de Abril de 2023). *¿Por qué es esencial el desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.forwardcompany.com/post/la-importancia-del-desempe%C3%B1o-laboral#:~:text=Una%20de%20las%20funciones%20m%C3%A1s,se%20le%20despi de%20del%20trabajo>.
- García, M., & García, M. (1 de Enero de 2012). *Los Métodos de Investigación*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodolog3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- Hernández, G. (08 de Agosto de 2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- INTEP. (1 de Enero de 2018). *Investigación No Experimental*. Obtenido de https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- INTERIM GROUP. (22 de Agosto de 2022). *¿Qué es el desempeño laboral y por qué debes medirlo desde ya?* Obtenido de <https://interimgrouphr.com/blog/desempeno-laboral/>
- Kenjo. (1 de Enero de 2025). *Formación y desarrollo de los empleados: guía para los responsables de RRHH*. Obtenido de <https://www.kenjo.io/es/guia-formacion-y-desarrollo-de-empleados#importancia-formacion>
- Klara. (1 de Marzo de 2024). *¿Por qué es importante el desarrollo personal?* Obtenido de <https://www.klarahr.com/blog/why-is-personal-development-important/#:~:text=Personal%20development%20is%20important%20for,to%20devel op%20as%20an%20individual>.
- Kristof, A., Zimmerman, R., & Johnson, E. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Mego, O., & Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el Desempeño laboral en una Organización Pública de Gestión de Proyectos Informáticos en Perú - 2019. *Revista Tzhoecoen*, 13(1), 57-69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- MTPE. (19 de Marzo de 2024). *Estándar de Competencia Laboral*. Obtenido de <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/normalizacion-y-certificacion/normalizacion-de-competencias/estandares-de-competencia->

- laboral/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20est%C3%A1ndar%20de,el%20desempe%C3%B1o%20fue%2
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Revisiones Temáticas*, 33(3), 221-227.
- Nivelat. (21 de Febrero de 2022). *Desarrollo del Personal: ¿Qué es? y ¿Por qué es Importante?* Obtenido de <https://blog.nivelat.com/desarrollo-del-personal>
- OIT. (13 de Marzo de 2023). *Evaluación del estado actual del mercado laboral mundial: implicaciones para la consecución de los Objetivos Mundiales*. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/blog/assessing-the-current-state-of-the-global-labour-market-implications-for-achieving-the-global-goals/#:~:text=La%20ralentizaci%C3%B3n%20del%20crecimiento%20de%20la%20productividad%20no%20s%C3%B3lo%20afecta,adquisitivo%2C%20b>
- Olivera, R. (2021). *Proceso de Selección de Personal y Desempeño Laboral en la empresa Distribuciones Superlab S.A.C, Chiclayo*. UCV.
- Ortega, C. (1 de Enero de 2020). *Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=Algunos%20ejemplos%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa,eventos%20y%20otras%20cuestiones%20similares>.
- Paucar, M. (2022). *Desarrollo personal y profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una Institución Pública, Lima 2020*. TELESUP.
- Pluxee. (24 de Octubre de 2024). *Compromiso laboral: claves para motivar y mejorar la productividad*. Obtenido de <https://www.pluxee.co/blog/compromiso-laboral-colombia/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20compromiso%20laboral,i%20negables%2C%20pero%20%C2%BFcu%C3%A1les%20son?>
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración. Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. Pearson Prentice Hall.
- Sanarai. (4 de Abril de 2024). *¿Qué es el desarrollo personal? Claves y beneficios*. Obtenido de <https://www.sanarai.com/blog/desarrollo-personal-claves-beneficios>
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Therapyside. (13 de Noviembre de 2023). *El desarrollo personal: qué es, beneficios y cómo hacerlo*. Obtenido de <https://www.therapyside.com/post-es/el-desarrollo-personal-que-es-beneficios-y-como-hacerlo>

- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business School Press.
- UNESCO. (1 de Enero de 2015). *¿Qué es la EFTP?* Obtenido de <https://unevoc.unesco.org/home/Que+es+la+EFTP#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20y%20formaci%C3%B3n%20t%C3%A9cnica,para%20el%20mundo%20del%20trabajo.>
- UV. (1 de Enero de 2007). *La encuesta y el cuestionario*. <https://doi.org/https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html>
- Worldpackers. (20 de Agosto de 2024). *Qué es el desarrollo personal y cómo trabajarlo*. Obtenido de <https://www.worldpackers.com/es/articles/desarrollo-personal#:~:text=El%20desarrollo%20personal%2C%20un%20concepto,llegar%20al%C3%AD%20mientras%20est%C3%A9%20avanzando.>

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO 1 - ENCUESTA DE DESARROLLO DE PERSONAL

Instrucciones: A continuación, se muestra 18 afirmaciones. Se solicita que responda con objetividad sin dejar pasar ningún ítem, marca con una “X” la alternativa que mejor se adapte a su contexto real. Toma en cuenta que, sus respuestas son reservadas y, que no hay respuestas a favor o en contra. Este formato de encuesta ha sido elaborado para conocer el nivel de desarrollo de personal en los colaboradores de la cadena de boticas.

Escala de opciones:
1 = “Nunca”
2 = “Casi nunca”
3 = “A veces”
4 = “Casi siempre”
5 = “Siempre”
Marca con una “X” según corresponda:
¿Usted es mayor de edad? (Sí) (No)
¿Usted labora en un área administrativa o técnica funcional? (Sí) (No)
¿Usted se encuentra actualmente en actividad laboral? (Sí) (No)

Nº	Ítems	Opciones de respuesta				
		0	1	2	3	4
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 1: Capacitación técnica/profesional						
1	Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información necesaria acerca de sus políticas laborales.					
2	Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información acerca del procedimiento que siguen todos los servicios que se ofrecen.					
3	Usted recibe capacitaciones en cuanto a la ejecución de procedimientos técnicos y/o profesionales en la cadena de boticas.					
4	Usted recibió capacitaciones técnicas y/o profesionales por parte de la cadena de boticas relacionadas con el manejo de herramientas tecnológicas.					
5	Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar sus habilidades comunicativas con los clientes y otros colaboradores.					
6	Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar su empatía con los clientes y otros colaboradores.					
Dimensión 2: Desarrollo personal						
7	Usted asumió una función laboral con las mismas características que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.					
8	Usted asumió una función laboral más compleja que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.					
9	Usted tuvo la oportunidad de integrar comisiones de trabajo temporales o eventuales durante su periodo laboral en la cadena de boticas.					
10	La cadena de boticas le brindó comisiones con carácter remunerativo por algún logro en su desempeño laboral.					
11	Usted recibió cursos formales técnicos y/o profesionales que le permitieron desarrollar habilidades conceptuales durante el periodo laboral en la cadena de boticas.					
12	Usted participó en talleres especializados organizados por la cadena de boticas que le permitieron ampliar sus conocimientos sobre los procesos clave de negocio desarrollados en la organización en estudio.					
Dimensión 3: Desarrollo organizacional						

13	Considera Usted que la cadena de boticas ejecuta sus procedimientos en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.					
14	Considera Usted que la cadena de boticas motiva a sus colaboradores mediante reconocimientos y recompensas cada cierto periodo de tiempo.					
15	La cadena de boticas posee un sistema de información que vincula a todos los colaboradores de las áreas laborales.					
16	La cadena de boticas cuenta con procedimientos claros y ordenados para atender cualquier requerimiento presente en los clientes.					
17	Considera Usted que la cadena de boticas brinda un servicio efectivo (eficiente y eficaz) a los clientes que recurren a la organización.					
18	Considera Usted que la cadena de boticas innova sus procesos clave de negocio para reinventarlos y hacerlos más dinámicos.					

CUESTIONARIO 2 - DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: A continuación, se muestra 15 afirmaciones. Se solicita que responda con objetividad sin dejar pasar ningún ítem, marca con una “X” la alternativa que mejor se adapte a su contexto real. Toma en cuenta que, sus respuestas son reservadas y, que no hay respuestas a favor o en contra. Este formato de encuesta ha sido elaborado para conocer el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la cadena de boticas.

Datos generales		
Genero:	Edad:	Área u oficina:
Cargo o puesto actual:	N° de colaboradores en su área u oficina:	

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Pocas veces	Nulo	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 1: Competencia laboral						
1	Considera Usted que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo o puesto laboral actual.					
2	En el cargo o puesto que Usted ocupa actualmente, tiene nivel de comunicación adecuado con el cliente y otros colaboradores.					
3	En el desempeño de sus funciones actuales, Usted brinda calidad de servicio a los clientes.					
4	Las funciones o actividades actuales vinculadas a su cargo o puesto actual, lo realiza con destreza y habilidad.					
5	En el cumplimiento de sus labores cotidianas, Usted considera tener potencial de desarrollo para seguir progresando.					
Dimensión 2: Compromiso laboral						
6	Usted se siente motivado por su organización para desarrollar su labor o función cotidiana de lo mejor posible.					
7	Le satisface a Usted trabajar en equipo, en las labores actuales que la organización le asigna.					
8	Considera Usted que su productividad laboral es adecuada y suficiente en el cumplimiento de sus labores actuales en la organización.					
9	Usted asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor o función actual asignada.					
10	Usted considera que su efectividad (eficiencia y eficacia) laboral es satisfactoria en la plaza o puesto que ocupa actualmente.					
Dimensión 3: Satisfacción laboral						
11	Usted se encuentra satisfecho con el sistema de recompensas que su organización le brinda actualmente.					
12	Usted se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su organización actualmente.					
13	Usted está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su organización actualmente.					
14	Usted percibe que la organización tiene una apreciación laboral adecuada de su trabajo y función laboral realizada en la actualidad.					
15	Usted considera que los beneficios intangibles (prestigio, imagen, reputación) que recibe de su organización lo satisfacen plenamente en la actualidad.					

ANEXO 2: Ficha técnica

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA DE DESARROLLO DE PERSONAL

Nombre original del instrumento:	Encuesta de desarrollo de personal.
Autor y año:	Original: Idalberto Chiavenato (2015).
	Adaptación: inicial realizada por Fredy Cjuno (2021) y final realizada por Jaime Reuche (2025).
Objetivo del instrumento:	El instrumento busca como propósito medir el nivel de desarrollo de personal en los colaboradores de la cadena de boticas para identificar oportunidades de mejora, potenciar la capacitación técnica y/o profesional de los colaboradores, su desarrollo en el ámbito personal y el desarrollo en el ámbito de la organización.
Usuarios:	Trabajadores técnicos y/o profesionales administrativos (colaboradores) de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
Administración:	Colectiva.
Validez:	Se empleó el Modelo de Juicio de expertos mediante una validez de contenido (ver ANEXO 7), lo cual, arrojo como resultado que éste es aplicable con una media de valoración del 95% según consta en la evidencia plasmada por los tres expertos requeridos.
Confiabilidad:	Se evaluó en su consistencia y estabilidad de los resultados que produce mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach a una prueba piloto de 15 participantes, obteniendo como resultado la valoración de 0.824, la cual representa una confiabilidad muy alta para los dieciocho (18) ítems del primer instrumento empleado.

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre original del instrumento:	Encuesta de desempeño laboral.
Autor y año:	Original: Idalberto Chiavenato (2011).
	Adaptación: inicial realizada por Marco Paucar (2022) y final realizada por Jaime Reuche (2025).
Objetivo del instrumento:	El instrumento busca como propósito medir el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la cadena de boticas para evaluar el rendimiento de los empleados para tomar decisiones informadas sobre su competencia laboral, compromiso laboral y satisfacción laboral en la organización.
Usuarios:	Trabajadores técnicos y/o profesionales administrativos (colaboradores) de una cadena de boticas Chiclayo 2023.
Administración:	Colectiva.
Validez:	Se empleó el Modelo de Juicio de expertos mediante una validez de contenido (ver ANEXO 7), lo cual, arrojó como resultado que éste es aplicable con una media de valoración del 95% según consta en la evidencia plasmada por los tres expertos requeridos.
Confiabilidad:	Se evaluó en su consistencia y estabilidad de los resultados que produce mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach a una prueba piloto de 15 participantes, obteniendo como resultado la valoración de 0.812, la cual representa una confiabilidad muy alta para los quince (15) ítems del segundo instrumento empleado.

ANEXO 3: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “DESARROLLO DE PERSONAL”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Definición conceptual: “Conjunto de acciones que toman las personas para desarrollar sus destrezas y habilidades, lo cual les permite mejorar sus relaciones interpersonales y su toma de decisiones. De manera sencilla, es la fabulosa preparación humana de reinventarse en pro de la felicidad plena” (Sanarai, 2024).	Capacitación técnica/profesional	Transmisión de información. Desarrollo de habilidades. Desarrollo de actitudes.	Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6	Bueno 74 - 100
	Desarrollo personal	Rotación de puestos. Asignación de comisiones. Participación en seminarios externos.	Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12	Regular 47 - 73
	Desarrollo organizacional	Cultura. Procesos. Servicios.	Ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18	Malo 20 - 46

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “DESEMPEÑO LABORAL”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Definición conceptual: “Nivel de calidad que cada individuo aporta a sus responsabilidades cotidianas, en un lapso específico. Es un término utilizado en el ámbito de recursos humanos que ayuda a analizar cómo una persona se desempeña en su función” (Factorial, 2025).	Competencia laboral	Conocimientos. Nivel de comunicación. Calidad del servicio. Destreza. Potencial de desarrollo.	Ítems 1, 2, 3, 4, 5	Alto 74-100
	Compromiso laboral	Motivación. Trabajo en equipo. Productividad. Responsabilidad. Rendimiento.	Ítems 6, 7, 8, 9, 10	Medio 47 - 73
	Satisfacción laboral	Recompensas. Estabilidad laboral. Condiciones de trabajo. Percepción laboral. Beneficios.	Ítems 11, 12, 13, 14, 15	Bajo 20 - 46

ANEXO 4: Carta de autorización para el recojo de datos

Yo Jaime Antonio Reuche Guerra

Identificado con DNI N° 46122973 del Programa de la Maestría en Gestión del Talento Humano, solicito el permiso para que utilice la siguiente información de la organización:

Cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque, específicamente información sobre desarrollo de personal y desempeño laboral de sus colaboradores

con la finalidad de que pueda desarrollar el ☐ Informe estadístico, ☐ Trabajo de Investigación, ☒ Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

☐ Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

☒ Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o ☐ Mencionar el nombre de la empresa.

Dr. Everson David Agreda Gamboa
DNI N° 18161457

El estudiante declara que los datos emitidos en esta solicitud y en el Trabajo de Investigación en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Jaime Antonio Reuche Guerra
DNI N° 46122973

ANEXO 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con “DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023”.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Sheryl Darlene Hernández Román - Técnico en Farmacia

DNI: 70106003

FIRMA:  _____

Fecha: 02/Enero/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Carlos Coronel Neyra - Técnico en Farmacia

DNI: 46350365

FIRMA:  _____

Fecha: 02/Enero/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: César Gustavo Morales Agurto - Técnico en Farmacia

DNI: 32919608

FIRMA: _____



Fecha: 02/Enero/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Aureliano Chuquilin Calderón - Técnico en Farmacia

DNI: 44254016

FIRMA:  _____

Fecha: 02/Enero/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: Juan Carlos Acosta Suclupe - Técnico en Farmacia

DNI: 17549755

FIRMA:  _____

Fecha: 02/Enero/2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jaime Antonio Reuche Guerra; tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con “DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023”.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: José Ricardo Llontop Ordoñez - Técnico en Farmacia

DNI: 44236820

FIRMA:  _____

Fecha: 02/Enero/2025

ANEXO 6: Matriz de consistencia

Título: DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023				
Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología
General: ¿Qué relación existe entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023? Específicos: ¿Cuál es el nivel del desarrollo de personal de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023? ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión competencia laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023? ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión compromiso laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023? ¿Qué relación existe entre desempeño laboral y la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023?	General: Establecer la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Específicos: Describir el nivel de desarrollo de personal de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión competencia laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión compromiso laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023. Establecer la relación entre desempeño laboral y la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de boticas Chiclayo 2023.	Desarrollo de personal Desempeño laboral	1. Capacitación técnica/profesional 2. Desarrollo personal 3. Desarrollo organizacional 1. Competencia laboral. 2. Compromiso laboral. 3. Satisfacción laboral.	Tipo: - Según finalidad: Básica. - Según su alcance por objetivos: Cuantitativa. - Según alcance temporal: Transeccional. Diseño: No experimental – Correlacional simple. Población y muestra: Población de 246 colaboradores.

				Muestra de 128 colaboradores. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta - Cuestionario. Métodos de análisis de investigación: Hipotético - Deductivo.
--	--	--	--	--

ANEXO 7: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Silva Olortegui, Lilian Mariela.
- 1.2. Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Yavarí - Iquitos.
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios de Desarrollo de personal y Desempeño laboral.
- 1.4. Autor del instrumento: Br. Jaime Antonio Reuche Guerra (adaptación final).
- 1.5. Título de la Investigación: "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			95	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			95	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			95	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			95	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			95	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			95	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			95	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y Fecha: Trujillo, 15 de diciembre del 2024



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 18197355

Trujillo, 15 de diciembre del 2024

Mg. Lilian Mariela Silva Olortegui

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de Desarrollo de personal y Cuestionario de Desempeño laboral) adaptado finalmente por **JAIME ANTONIO REUCHE GUERRA**, egresado del Programa de maestría en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023.**

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Dr. Everson David Agreda Gamboa
Docente

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información necesaria acerca de sus políticas laborales.	x					
2. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información acerca del procedimiento que siguen todos los servicios que se ofrecen.	x					
3. Usted recibe capacitaciones en cuanto a la ejecución de procedimientos técnicos y/o profesionales en la cadena de boticas.	x					
4. Usted recibió capacitaciones técnicas y/o profesionales por parte de la cadena de boticas relacionadas con el manejo de herramientas tecnológicas.	x					
5. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar sus habilidades comunicativas con los clientes y otros colaboradores.	x					
6. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar su empatía con los clientes y otros colaboradores.	x					
7. Usted asumió una función laboral con las mismas características que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
8. Usted asumió una función laboral más compleja que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
9. Usted tuvo la oportunidad de integrar comisiones de trabajo temporales o eventuales durante su periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
10. La cadena de boticas le brindó comisiones con carácter remunerativo por algún logro en su desempeño laboral.	x					
11. Usted recibió cursos formales técnicos y/o profesionales que le permitieron desarrollar habilidades conceptuales durante el periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
12. Usted participó en talleres especializados organizados por la cadena de boticas que le permitieron ampliar sus conocimientos sobre los procesos clave de negocio desarrollados en la organización en estudio.	x					

13.Considera Usted que la cadena de boticas ejecuta sus procedimientos en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.	x					
14.Considera Usted que la cadena de boticas motiva a sus colaboradores mediante reconocimientos y recompensas cada cierto periodo de tiempo.	x					
15.La cadena de boticas posee un sistema de información que vincula a todos los colaboradores de las áreas laborales.	x					
16.La cadena de boticas cuenta con procedimientos claros y ordenados para atender cualquier requerimiento presente en los clientes.	x					
17.Considera Usted que la cadena de boticas brinda un servicio efectivo (eficiente y eficaz) a los clientes que recurren a la organización.	x					
18.Considera Usted que la cadena de boticas innova sus procesos clave de negocio para reinventarlos y hacerlos más dinámicos.	x					

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 2

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo o puesto laboral actual.	x					
2. En el cargo o puesto que Usted ocupa actualmente, tiene nivel de comunicación adecuado con el cliente y otros colaboradores.	x					
3. En el desempeño de sus funciones actuales, Usted brinda calidad de servicio a los clientes.	x					
4. Las funciones o actividades actuales vinculadas a su cargo o puesto actual, lo realiza con destreza y habilidad.	x					
5. En el cumplimiento de sus labores cotidianas, Usted considera tener potencial de desarrollo para seguir progresando.	x					
6. Usted se siente motivado por su organización para desarrollar su labor o función cotidiana de lo mejor posible.	x					
7. Le satisface a Usted trabajar en equipo, en las labores actuales que la organización le asigna.	x					
8. Considera Usted que su productividad laboral es adecuada y suficiente en el cumplimiento de sus labores actuales en la organización.	x					
9. Usted asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor o función actual asignada.	x					
10. Usted considera que su efectividad (eficiencia y eficacia) laboral es satisfactoria en la plaza o puesto que ocupa actualmente.	x					
11. Usted se encuentra satisfecho con el sistema de recompensas que su organización le brinda actualmente.	x					
12. Usted se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su organización actualmente.	x					
13. Usted está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su organización actualmente.	x					
14. Usted percibe que la organización tiene una apreciación laboral adecuada de su trabajo y función laboral realizada en la actualidad.	x					
15. Usted considera que los beneficios intangibles (prestigio, imagen, reputación) que recibe de su organización lo satisfacen plenamente.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Silva Olortegui Lilian Mariela

COLEGIATURA: 12255

DNI: 18197355



Firma

Fecha: 15/11/2024

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.11. Apellidos y nombres del informante: Mg. Vildoso Molina, Peggy Jahaira.
1.12. Institución donde labora: Contraloría General de la República - La Libertad.
1.13. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios de Desarrollo de personal y Desempeño laboral.
1.14. Autor del instrumento: Br. Jaime Antonio Reuche Guerra (adaptación final).
1.15. Título de la Investigación: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CHUCO 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			95	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica																			95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			95	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			95	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			95	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y Fecha: Trujillo, 15 de diciembre del 2024

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 29736479

Trujillo, 15 de noviembre del 2024

Mg. Peggy Jahaira Vildoso Molina

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de Control interno y Cuestionario de Gestión administrativa) elaborados por **RICHARD WILLIAN PICHÉN CENTURIÓN** y **JHORDYN HUMBERTO PICHÉN PASTOR**, egresados del Programa de maestría en **AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CHUCO 2024.**

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

Dr. Everson David Agreda Gamboa
Docente

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información necesaria acerca de sus políticas laborales.	x					
2. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información acerca del procedimiento que siguen todos los servicios que se ofrecen.	x					
3. Usted recibe capacitaciones en cuanto a la ejecución de procedimientos técnicos y/o profesionales en la cadena de boticas.	x					
4. Usted recibió capacitaciones técnicas y/o profesionales por parte de la cadena de boticas relacionadas con el manejo de herramientas tecnológicas.	x					
5. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar sus habilidades comunicativas con los clientes y otros colaboradores.	x					
6. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar su empatía con los clientes y otros colaboradores.	x					
7. Usted asumió una función laboral con las mismas características que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
8. Usted asumió una función laboral más compleja que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
9. Usted tuvo la oportunidad de integrar comisiones de trabajo temporales o eventuales durante su periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
10. La cadena de boticas le brindó comisiones con carácter remunerativo por algún logro en su desempeño laboral.	x					
11. Usted recibió cursos formales técnicos y/o profesionales que le permitieron desarrollar habilidades conceptuales durante el periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
12. Usted participó en talleres especializados organizados por la cadena de boticas que le permitieron ampliar sus conocimientos sobre los procesos clave de negocio desarrollados en la organización en estudio.	x					

13.Considera Usted que la cadena de boticas ejecuta sus procedimientos en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.	x					
14.Considera Usted que la cadena de boticas motiva a sus colaboradores mediante reconocimientos y recompensas cada cierto periodo de tiempo.	x					
15.La cadena de boticas posee un sistema de información que vincula a todos los colaboradores de las áreas laborales.	x					
16.La cadena de boticas cuenta con procedimientos claros y ordenados para atender cualquier requerimiento presente en los clientes.	x					
17.Considera Usted que la cadena de boticas brinda un servicio efectivo (eficiente y eficaz) a los clientes que recurren a la organización.	x					
18.Considera Usted que la cadena de boticas innova sus procesos clave de negocio para reinventarlos y hacerlos más dinámicos.	x					

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 2

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo o puesto laboral actual.	x					
2. En el cargo o puesto que Usted ocupa actualmente, tiene nivel de comunicación adecuado con el cliente y otros colaboradores.	x					
3. En el desempeño de sus funciones actuales, Usted brinda calidad de servicio a los clientes.	x					
4. Las funciones o actividades actuales vinculadas a su cargo o puesto actual, lo realiza con destreza y habilidad.	x					
5. En el cumplimiento de sus labores cotidianas, Usted considera tener potencial de desarrollo para seguir progresando.	x					
6. Usted se siente motivado por su organización para desarrollar su labor o función cotidiana de lo mejor posible.	x					
7. Le satisface a Usted trabajar en equipo, en las labores actuales que la organización le asigna.	x					
8. Considera Usted que su productividad laboral es adecuada y suficiente en el cumplimiento de sus labores actuales en la organización.	x					
9. Usted asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor o función actual asignada.	x					
10. Usted considera que su efectividad (eficiencia y eficacia) laboral es satisfactoria en la plaza o puesto que ocupa actualmente.	x					
11. Usted se encuentra satisfecho con el sistema de recompensas que su organización le brinda actualmente.	x					
12. Usted se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su organización actualmente.	x					
13. Usted está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su organización actualmente.	x					
14. Usted percibe que la organización tiene una apreciación laboral adecuada de su trabajo y función laboral realizada en la actualidad.	x					
15. Usted considera que los beneficios intangibles (prestigio, imagen, reputación) que recibe de su organización lo satisfacen plenamente.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Vildoso Molina Peggy Jahaira

COLEGIATURA: 22658

DNI: 29736479



Firma

Fecha: 15/11/2024

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del informante: Dr. Juan Carlos Obando Roldán.
- 1.7. Institución donde labora: Escuela de Posgrado - Universidad Nacional de Trujillo.
- 1.8. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionarios de Desarrollo de personal y Desempeño laboral
- 1.9. Autor del instrumento: Br. Jaime Antonio Reuche Guerra (Adaptación final).
- 1.10. Título de la Investigación: "DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			95	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			95	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			95	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			95	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lugar y Fecha: Trujillo, 02 de enero del 2025

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI 18122605

Trujillo, 15 de diciembre del 2024

Dr. Juan Carlos Obando Roldán.

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle los Instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de Desarrollo de personal y Cuestionario de Desempeño laboral) adaptado finalmente por **JAIME ANTONIO REUCHE GUERRA**, egresado del Programa de maestría en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023.**

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el quehacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación de los Instrumentos que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Dr. Everson David Agreda Gamboa
Docente

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 1

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información necesaria acerca de sus políticas laborales.	x					
2. Considera Usted que la cadena de boticas le brinda toda la información acerca del procedimiento que siguen todos los servicios que se ofrecen.	x					
3. Usted recibe capacitaciones en cuanto a la ejecución de procedimientos técnicos y/o profesionales en la cadena de boticas.	x					
4. Usted recibió capacitaciones técnicas y/o profesionales por parte de la cadena de boticas relacionadas con el manejo de herramientas tecnológicas.	x					
5. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar sus habilidades comunicativas con los clientes y otros colaboradores.	x					
6. Considera Usted que el periodo de trabajo en la cadena de boticas, le permitió mejorar su empatía con los clientes y otros colaboradores.	x					
7. Usted asumió una función laboral con las mismas características que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
8. Usted asumió una función laboral más compleja que su puesto o cargo original durante el periodo de trabajo en la cadena de boticas.	x					
9. Usted tuvo la oportunidad de integrar comisiones de trabajo temporales o eventuales durante su periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
10. La cadena de boticas le brindó comisiones con carácter remunerativo por algún logro en su desempeño laboral.	x					
11. Usted recibió cursos formales técnicos y/o profesionales que le permitieron desarrollar habilidades conceptuales durante el periodo laboral en la cadena de boticas.	x					
12. Usted participó en talleres especializados organizados por la cadena de boticas que le permitieron ampliar sus conocimientos sobre los procesos clave de negocio desarrollados en la organización en estudio.	x					

13.Considera Usted que la cadena de boticas ejecuta sus procedimientos en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.	x					
14.Considera Usted que la cadena de boticas motiva a sus colaboradores mediante reconocimientos y recompensas cada cierto periodo de tiempo.	x					
15.La cadena de boticas posee un sistema de información que vincula a todos los colaboradores de las áreas laborales.	x					
16.La cadena de boticas cuenta con procedimientos claros y ordenados para atender cualquier requerimiento presente en los clientes.	x					
17.Considera Usted que la cadena de boticas brinda un servicio efectivo (eficiente y eficaz) a los clientes que recurren a la organización.	x					
18.Considera Usted que la cadena de boticas innova sus procesos clave de negocio para reinventarlos y hacerlos más dinámicos.	x					

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO 2

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
1. Considera Usted que tiene los conocimientos suficientes para desempeñarse bien en su cargo o puesto laboral actual.	x					
2. En el cargo o puesto que Usted ocupa actualmente, tiene nivel de comunicación adecuado con el cliente y otros colaboradores.	x					
3. En el desempeño de sus funciones actuales, Usted brinda calidad de servicio a los clientes.	x					
4. Las funciones o actividades actuales vinculadas a su cargo o puesto actual, lo realiza con destreza y habilidad.	x					
5. En el cumplimiento de sus labores cotidianas, Usted considera tener potencial de desarrollo para seguir progresando.	x					
6. Usted se siente motivado por su organización para desarrollar su labor o función cotidiana de lo mejor posible.	x					
7. Le satisface a Usted trabajar en equipo, en las labores actuales que la organización le asigna.	x					
8. Considera Usted que su productividad laboral es adecuada y suficiente en el cumplimiento de sus labores actuales en la organización.	x					
9. Usted asume con plena responsabilidad el cumplimiento de su labor o función actual asignada.	x					
10. Usted considera que su efectividad (eficiencia y eficacia) laboral es satisfactoria en la plaza o puesto que ocupa actualmente.	x					
11. Usted se encuentra satisfecho con el sistema de recompensas que su organización le brinda actualmente.	x					
12. Usted se encuentra satisfecho con la estabilidad laboral que tiene en su organización actualmente.	x					
13. Usted está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda su organización actualmente.	x					
14. Usted percibe que la organización tiene una apreciación laboral adecuada de su trabajo y función laboral realizada en la actualidad.	x					
15. Usted considera que los beneficios intangibles (prestigio, imagen, reputación) que recibe de su organización lo satisfacen plenamente.	x					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				x
Amplitud de contenido				x
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Obando Roldán Juan Carlos

COLEGIATURA: 73503

DNI: 18122605



Firma

Fecha: 15/12/2024

ANEXO 8: Reporte Turnitin

DESARROLLO DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CADENA DE BOTICAS CHICLAYO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	12%	7%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.utelesup.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	revistas.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Politécnica del Perú	1%
	Trabajo del estudiante	
6	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	