



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los
colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. Piura - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Gonzales Ancajima, Rosa Yessenia (ORCID: 0000-0003-4408-4296)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

PIURA-PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre y mi hermano, quienes me han apoyado en este largo recorrido.

Agradecimiento

A Dios por guiarme cada día, a mi madre por brindarme sabiduría, perseverancia y voluntad para seguir cada día adelante, a mi asesor por su paciencia y dedicación en todo este proceso de investigación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Yessenia Gonzales Ancajima identificada con DNI 70059675 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

Además, asumo toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, en tal sentido me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019



Rosa Yessenia Gonzales Ancajima

DNI: 70059675

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población y muestra.....	15
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5 Procedimientos.....	16
2.6 Métodos de análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	57
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	58
Anexo N° 2: Cuestionario.....	60

Anexo N° 3: Informe del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C	63
Anexo N° 4: Validación de jueces expertos	66
Anexo N° 5: Validación de confiabilidad.....	75
Anexo N° 6: Matriz de instrumentos	77
Anexo N° 7: Guía de entrevista.....	79
Anexo N° 8: Informe de la guía de entrevista aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C	81
Anexo N° 9: Informe de aplicación de entrevista	88
Anexo N° 10: Evidencias visuales de la aplicación de los instrumentos	90

Índice de tablas

Tabla 1. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso afectivo	18
Tabla 2. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso normativo	19
Tabla 3. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso de continuidad	20
Tabla 4. Percepción de los colaboradores por los aspectos relacionados a la eficacia	21
Tabla 5. Percepción de los colaboradores por los aspectos de la eficiencia.....	22
Tabla 6. Compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019	23
Tabla 7. Percepción de los colaboradores por los aspectos de la productividad	24
Tabla N° 8. Relación de beneficio - costo	52

RESUMEN

La investigación, tiene como objetivo general; Diseñar estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C – Piura 2019, utilizando como diseño metodológico no experimental – transversal y de tipo descriptivo propositiva, utilizando como instrumentos se ha utilizado un cuestionario aplicado a los colaboradores y una guía de entrevista aplicada a las jefaturas, la población y muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la sucursal - Piura, permitiendo concluir que el compromiso normativo de los colaboradores tiene un nivel alto el cual determina que se están ejecutando los parámetros de la institución de manera adecuada, pero que, en ciertos indicadores como las capacitaciones y los pagos extras, estaban perjudicando el compromiso de los empleados con la compañía, también la eficiencia de la institución Port Logistics S.A.C. alcanza el nivel óptimo; estos resultados implican que los costos del servicio son los más adecuados, debido al control que ejerce la empresa sobre los insumos y materiales utilizados en cada operación logística y a la medición continua de los resultados

Palabras clave: compromiso organizacional, productividad laboral, operador logístico, exportación y contenedor.

ABSTRACT

The research has as a general objective; Design strategies of organizational commitment to promote the labor productivity of the employees of the company Port Logistics SAC - Piura 2019, using as a non-experimental methodological design - transversal and of a descriptive type of purpose, using as a tool a questionnaire applied to employees and An interview guide applied to the headquarters, the population and the sample consisted of 20 employees of the branch - Piura, allowing to conclude that the normative commitment of the collaborators has a high level which determines that the parameters of the institution of proper way, but that, in certain indicators such as training and extra payments, they were damaging the commitment of employees to the company, also the efficiency of the Port Logistics SAC institution reaches the optimum level; These results imply that the costs of the service are the most adequate, due to the control that the company exerts on the inputs and materials used in each logistics operation and the continuous measurement of the results.

Keywords: organizational commitment, labor productivity, logistics operator, export and container

I. INTRODUCCIÓN

Según Gestión (2016) manifiesta que el 87% de los líderes de negocio a nivel internacional y talento humano consideran que la ausencia de compromiso en los trabajadores es el primordial inconveniente que enfrentan las instituciones. Asimismo, afirman que un 60% carece de un plan metodológico y un procedimiento idóneo para la perfección y medición del compromiso laboral. También un 12% atestigua determinar un plan para el fortalecimiento y conceptualización de la sapiencia organizacional y el 7% determino un grado de perfección al estimar su potencial para suscitar, mejorar y calcular el compromiso laboral y la conservación de sus colaboradores en la institución.

Chiavenato (2015) explica que el compromiso organizacional sostiene además alcanza la productividad laboral de una institución, precisando los efectos y los objetivos, también conservan la dirección y especifican el lapso de ejecución. Por tal motivo la productividad laboral de una entidad se vincula con el compromiso que posee cada trabajador en el logro de los resultados anhelados, también expone que la productividad es semejante al proceso de las actividades y medios cotidianos que proyectan.

Rosas (2014) declara que las instituciones acogen varias tácticas para optimizar y perfeccionar las plazas vinculadas con el logro de sus objetivos y con la excelencia, como es el aprendizaje para afrontar al contexto competitivo y versátil, por ello las instituciones ejecutan adiestramientos con la finalidad de perfeccionar su productividad, eficiencias y competitividad, y de esta forma hacer cara a una economía que en este momento ya no es sometida por la oferta sino por la demanda.

En el ámbito nacional el autor Gonzales (2017) señala que en la actualidad la productividad laboral y la satisfacción laboral se integran el uno al otro, debido que desempeñan un rol de suma importancia en la institución asimismo en los empleados; ya otorgándose una adecuada motivación al equipo de trabajo esto se trasluce en el óptimo desempeño en beneficio de la entidad, por ende la productividad acrecerá y será reflejada en las utilidades de la entidad donde los colaboradores estén contentos.

Mientras que Garcia (2015) expresa que el compromiso organizacional es más concentrado que la satisfacción laboral, dado que el compromiso expone la integridad del trabajador hacia su centro de labores. Por tanto, toda organización que tiene una personalidad y un ambiente propio que la diferencie del resto de organizaciones influye en el comportamiento de cada miembro de su equipo. Asimismo, indica que a los líderes les corresponde utilizar sus esfuerzos con el fin de fundar un entorno idóneo y que esto admita conseguir los objetivos de la institución, también satisfacer las insuficiencias sociales y psicológicas de su trabajador.

También tenemos al autor Guzmán (2015) expone que aplicar un modelo de productividad laboral accede a indagar en los diversos grados de la institución, para mejorar y descubrir desatinos de procesos con el cliente. Asimismo, facilita visualizar sus debilidades y fortalezas de manera adecuada, lo que hace posible una intervención más ajustada.

La empresa de estudio es Port Logistics S.A.C que se ubica en Av. Ramon Mujica N° 108, edificio Paseo Mega – Sucursal Piura, dedicada a otorgar soluciones integrales de logística y transporte, denominándose un operador logístico, agente de carga y bróker de fletes. Dio apertura a sus actividades en el años 2005, orientándose a la logística de contenedores de productos DRY, como: harina de pescado y harina de pota, como sabemos la región Norte es un potencial exportador de productos tradicionales y no tradicionales, es así que Port Logistics decide incursionar en la logística integral de productos agrícolas como: mango, uva, arándano, palta, cebollas, mandarinas y también los productos hidrobiológicos congelados, todos los anteriormente mencionado son muy cotizados en el exterior y se envían a países como: China, Holanda, EE.UU, España, etc.

Hoy en día los clientes en el exterior optan por productos 100% orgánicos y para obtener un producto de tal gama se demanda de recursos y logística cumplir con tiempos precisos y exactos para que la carga que se transporta vía marítima en contenedores llegue a su destino en óptimas condiciones y un operador logístico como Port es requerido para garantizar toda la cadena logística desde que el contenedor se retira de los diversos terminales extraportuarios ubicados en el puerto de Paita y es trasladado en un transporte de carga pesada hacia la planta del cliente para dar inicio al carguío del producto y todo lo que este implique como la inspección de Senasa y la de los oficiales de aduanas que determinan si el producto es factible para ser cargado al contenedor, luego se procede con el traslado al Terminal Portuario de Paita para que sea embarcado en los buques que a

diario recalcan en el puerto y Port Logistics culmina su servicio hasta que el container y la documentación de exportación lleguen a destino para su desaduanaje.

Es una organización que va en aumento en la actualidad, pero está siendo afectada por diversos problemas como es la falta de identificación que tiene el trabajador hacia la entidad, uno de los inconvenientes que suscita es que los colaboradores más que todo al área de operaciones laboral en una ambiente, carencia de motivación, comunicaciones cruzadas, exceso de horas de trabajo, ausencia de compromiso del trabajador hacia la institución y esto repercute en el desenvolvimiento y en las labores asignadas a cada empleado de la organización y ocasiona que los mismos no acudan con la mejor disposición a ejecutar sus funciones cotidianas, no se identifiquen con la organización y no vayan acordes a la misión y visión de la organización, exista baja productividad y otros sucesos que se evidencian cuando no existe un correcto compromiso laboral. La organización debe optar por opciones de solución, para que no se vea vulnerada en el rubro a la cual se dedica ya que al poseer individuos sin compromiso puede perjudicar al logro de objetivos y resultados que desean obtener en la institución.

Por tal motivo en el estudio se procura plantear estrategias de compromiso organizacional que proponer estrategias de compromiso organizacional que enriquezcan el trato entre los empleados, jefaturas, proveedores y clientes con quienes se deben tener las mejores relaciones para que la empresa se mantenga en el tiempo y logre fidelizar a los mismos, también plantear otras estrategias en la cual los trabajadores se perciban crecidamente promovidos y profesen notable compromiso con la organización para promover la productividad laboral en la institución; dichas estrategias adicionalmente favorecerán a que los colaboradores se aprecien mayor comprometidos al realizar sus funciones y no solo lo hagan por un tema monetario sino que se sientan parte de la empresa, encaminados al logro de objetivos, de esta forma se pretende que la situación de la empresa mejore y continúe consolidándose en el transcurso del tiempo.

Conseguir que los trabajadores se aprecien más comprometidos, considerable serán las probabilidades que alcancen su afinidad con la institución, optimizando el progreso de la atención de cada empleado en la empresa y por ende concurra la eficacia y eficiencia en la misma.

Como investigación a nivel internacional el autor Méndez (2015) en su investigación titulada *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*, sostuvo en el objetivo principal, establecer el nivel de calidad del compromiso organizacional y clima percibido por los trabajadores del parque eco arqueológico el estudio se dio de modalidad cuantitativa descriptiva, explicativa de corte transversal, con un conjunto de 2000 colaboradores, de los cuales se consideró una muestra de 663, el 85% de trabajadores se muestran leales concluyó que el nivel de calidad del clima organizacional vaticina el grado de compromiso organizacional de los colaboradores de la organización mencionada.

Se prosigue con el autor Caycho (2016) en su investigación nominada *Motivación para mejorar la productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada, 2016 – España*. Su propósito fue diseñar estrategias de estimulación para perfeccionar la productividad laboral de los empleados de la empresa en estudio. Empleando la exploración de espécimen propositiva y descriptiva y con bosquejo no empírico, abarcando un conjunto de 500 empleados de los mismos se adquirió un fragmento de 218 empleados a los cuales se asignó un cuestionario y una encuesta, concluyendo que carece de acicate a los empleados y empuje, por tal se sugirió que la organización designe un plan de motivación para relacionarse con sus trabajadores y que se obtenga una reacción en el tipo de entusiasmo cada miembro y que divise como familia a la organización, teniendo en cuenta el cumplimiento del cuadro normativo con un 80% que permite dar sentido de orientación y motivación en los colaboradores.

Gómez (2015) con su investigación designada *Compromiso organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los empleados SLP en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México*. El objetivo principal fue plantear tácticas compromiso organizacional y satisfacción laboral tomando en cuenta las constantes sociodemográficas en los trabajadores. Se generó a un fragmento de 196, a los mismos que se les asignó el cuestionario y la encuesta para medir la satisfacción laboral, el estudio concluyo que el compromiso organizacional de los colaboradores es reflejado de forma favorable y denegadamente incumbiendo de las constantes sociodemográficas.

En relación al antecedente nacional tenemos a los autores Alegre Bravo y Rojas Torres (2015) con su indagación intitulada: *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima*, teniendo como finalidad señalar la analogía entre el compromiso laboral y la motivación laboral en empleados de Metálica de Lima. El artículo fue descriptivo y correlacional, en una porción de 57 colaboradores pertenecientes al área de logística de la organización en estudio, como instrumento se aplicó una encuesta sobre compromiso organizacional y otra motivación laboral. Se concluyó que concurre una correlación seguida y estadísticamente representativa entre las dimensiones y las variables de la investigación.

Sánchez (2015) en su tesis *Mejora De La Productividad Laboral Del Personal De Las Municipalidades Del Distrito De Virú Mediante La Propuesta De Un Programa Motivacional*. Cuya intención fue diseñar el plan motivador con el fin de incrementar la productividad laboral de los empleados de la entidad pública y que mantenga sus costos para ser rentables y reformar el escenario de los individuos, por lo que se debe utilizar de manera correcta los recursos con el fin de tener resultados mayores en un 25% a comparación del año pasado. Disponiendo de un estudio descriptivo, con 39 colaboradores como fragmento, los mismos que se les destino los instrumentos como la encuesta y la observación para establecer las carencias de los trabajadores y su conducta en el interior de la organización. Finiquitando que corresponde fundar un plan motivador encaminado a acrecentar la excelencia de existencia en el centro de labores, en la disposición económica y manifestar adiestramientos que condesciendan perfeccionar la productividad laboral de los empleados.

Espinoza (2017) con la investigación denominada *Motivación y compromiso organizacional en los empleados de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima 2016*, tuvo como fin decretar si concurre analogía entre el compromiso organizacional y la motivación, con la intención de plantear ventajas, aquellas que aporten con la misión de la entidad. La urbe de esta investigación fue instituida por 200 empleados y se empleó la encuesta y un cuestionario como instrumentos, se finiquita que la motivación queda conexas elocuentemente con el Compromiso Organizacional y que el afán de la propuesta a la mejoría de la motivación en la investigación fortalecerá el proceder de los empleados.

Mencionamos como antecedente local al autor Lomas (2017) en el estudio titulado *Satisfacción laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del municipio del distrito de Catacaos - 2017*, el fin general del estudio fue exponer destrezas de satisfacción laboral para regenerar productividad de los miembros de la entidad del estado Peruano, aplicando una indagación descriptiva propositiva, de boceto no práctico, asimismo cuenta con un conjunto de 85 personas logrando una porción de 70 individuos, el estudio culminó que coexiste una analogía continua; provechosa elevada entre la productividad y satisfacción laboral con un 89 de porcentaje.

Agregando un antecedente local tenemos al autor Sandoval (2016) en su *indagación Liderazgo situacional para optimar el compromiso organizacional en colaboradores con contratos gerenciales en la universidad nacional de Piura*, con el fin superior de formular pericias de liderazgo situacional para fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores de la casa educativa, haciendo uso de un estudio de naturaleza descriptiva-propositiva, de bosquejo no empírico con una porción de 180 sujetos, a los mismos que se les administró una encuesta y un cuestionario, ultimando que en la institución superior requieren situen la realización de destrezas de liderazgo que admita al trabajador a profesar favorablemente las funciones asignada y reconocerse plenamente con la universidad de la región.

Finalmente mencionamos al autor Córdova (2018) tuvo como estudio rotulado *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de Ceticos Paita*, tomo como propósito establecer la correlación existente del compromiso organizacional y la motivación laboral en los colaboradores de la institución CETICOS Paita. La porción fue formada por 22 empleados. El ente de investigación utilizado fue descriptivo-correlacional, de la misma forma el esquema de la tesis fue no práctica, de corte transeccional. Los instrumentos empleados yacieron: el grado de motivación laboral, hecha por McClelland (1961) y el nivel de compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1990). El producto obtenido ratifica la hipótesis general, que coexiste la similitud favorable consistente y demostrativa de la Motivación de McClelland respecto al Compromiso Organizacional ($Rho=0.898$), dando a entender a considerable motivación laboral, más compromiso organizacional.

Para el presente estudio se tiene como variable independiente el compromiso organizacional, donde los autores Allen y Meyer (2012) señalan de forma moral que conceptualiza la unión de la organización y el colaborador, la misma muestra derivaciones con relación a la discusión que presenta el trabajador de continuar o abandonar la institución.

Mientras que Davis y Newstrom (2011) argumentan que el nivel de identidad de un colaborador con su institución y la aspiración de continuar perteneciendo de forma activa a ella se le señala como compromiso organizacional o probidad de los colaboradores es. Manifiestan que es igual a una potencia, que se produce entre sí en componentes, se mide la habilidad del colaborador para continuar en la organización por más tiempo.

Vega (2017), citando a Meyer y Allen, ellos presentan una definición del compromiso organizacional en un conjunto de dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad; de este modo el entorno del compromiso es proporcionalmente, la aspiración, la carencia y la obligación de continuar en la institución.

Como primera extensión se menciona al compromiso afectivo: este tipo de compromiso se refiere a una orientación afectiva y el orgullo de pertenecer a la institución que siente el colaborador, por lo que es la potencia que tiene un individuo de identificarse con una empresa u organización en específico y de la contribución que realice. Nivel en que un sujeto se relaciona sentimentalmente con su institución. El componente afectivo hace referencia a la percepción del colaborador en satisfacer sus necesidades ya que se siente a gusto en la empresa a la cual pertenece, asimismo los lazos emocionales que va forjando con el transcurrir del tiempo y se va fortaleciendo el orgullo que tiene de pertenecer a una empresa la cual cumple sus expectativas y disfruta la labor que realiza en ella. Dicha variable se dispone de cuatro posiciones:

Las particularidades individuales tales como: el sexo, la edad y la educación, las mismas que guardan analogía con el compromiso; las peculiaridades distributivas: se asocian con las correspondencias líder/empleado, ostentar una función concreta, también el sentido de la importancia dentro de la institución y por último los rasgos concernientes a los deberes: en las que se encuentran la intervención en las decisiones, el colaborador

sondea que sean concurrentes en el interior de la compañía el acatamiento de insuficiencias, la manifestación de valores y la utilidad de aptitudes; Las practicas competitivas. Se relacionan con el enganche del compromiso afectivo y la sapiencia profesional.

En la segunda dimensión se señala al compromiso normativo: hace referencia a las obligaciones del colaborador hacia la institución, también la probidad a la compañía es decir el discernimiento moral, quizás por albergar algunos beneficios, por ejemplo: capacitaciones o cubrir una especialización académica, generando que el colaborador perciba un deber de mantenerse hasta la cobertura total de la deuda. Dicho punto guarda relación con la suposición de la correspondencia: dado que el que recoge cierto bien gana el deber decoroso intrínseco de gratificar al remunerador.

Se despliega un profundo sentir de perpetuarse en la organización y cumplir con las reglas a cabalidad en la presente dimensión, como consecuencia de notar una impresión de compromiso respecto a la empresa por brindarle una posibilidad o distinción que es apreciada por el empleado. La persona posee un vínculo de continuar en la institución y claro está que la misma realiza evaluaciones de permanencia para determinar si continua en la empresa, asimismo otra determinante es la presión cultural o familiar influye de sobremanera respecto al sentimiento de lealtad de la empresa con la organización.

Como ultima dimensión se referencia al compromiso de continuidad: forja noción respecto a la identificación del individuo concerniente a los gastos psicológicos, financieros, físicos, también debe percibir el reconocimiento a las labores que realiza, que la entidad fortalezca sus habilidades y competencias sacando el mayor provecho y las escasas propuestas de optar por otro trabajo y asume que puede estar en riesgo el sueldo y prestaciones que percibe en su centro de trabajo, si prefiriera concluir su vínculo con la entidad. Dejando entrever que el individuo se profese conectado a la compañía ya que ha empleado recurso monetario, esfuerzo y tiempo, por ende, piensa que si desiste del trabajo pediría todo lo antes mencionado; del mismo modo distingue que sus ofertas externas pueden verse aminoradas, con todo estos aumentan su simpatía con la organización y fortalece su continuidad si visualiza que la empresa le ofrece bienestar familiar.

Como variable independiente se expone a la productividad laboral, según el autor Gutiérrez (2014) la productividad hace referencia al conveniente y adecuado empleo de los insumos, materia prima, humana y tiempo, asimismo al máximo resultado deseado, consiguiendo el máximo beneficio. Contar con una estimación acertada es indispensable para lograr buenos resultados de los insumos empleados.

Se Menciona a Delgado (2014), quien expresa que la Productividad es un designio, dado que abarca el principal fin de cualquier empresa. Manifiesta también que es el avance perenne del beneficio compuesto, el efecto de la eficiencia que se dirige al talento humano en su asociación. Optar por medirla incitará a profesionales y directivos a enfocar sus mayores esfuerzos en invertir.

Judge y Robbins (2013) la productividad se gesta al reducir el coste utilizados en el tratamiento y de esta forma alcanzar metas y objetivos, lo que desencadenará óptimas utilidades. Al evaluar la productividad incluye a la empresa en su totalidad y no solo se enfoca en el desempeño de un colaborador o de un área en específico. Por ende, el esfuerzo y sacrificio de cada elemento que forma parte de la empresa es responsable de los resultados favorables y ganancias que se obtengan. Esta variable cuenta con tres dimensiones de las cuales hablaremos a continuación:

La eficacia según el autor Chiavenato (2014) declara que la eficacia es obtener y conseguir los propósitos que plantea la compañía, por el cual sus colaboradores se enfocan en sobrepasar los desafíos de un entorno globalizado que suele variar consecutivamente y también cubrir las expectativas y aumentar la confiabilidad del cliente respecto al servicio eficaz que brinden, la eficacia se puede definir como la realización de las actividades de manera correcta y en la que se debe mostrar seguridad de lo que se realiza y primordialmente adjudicarse muy en claro nuestras metas y propósitos establecidos. asimismo, la eficacia se enfoca en los individuos los valores y habilidades que estos poseen mas no en las maquinarias. Cabe indicar que ofreciendo un servicio eficaz el incremento de la cartera de clientes es evidente.

En la segunda dimensión se señala a la eficiencia citada por los autores Griffin y Moorhead (2010) puntualiza que la eficiencia es efectuar las funciones y ocupaciones asignadas de forma idónea es decir con el menor recurso posible, la forma wn como la

empresa fiscaliza y controla los costos de realización del servicio y la disposición de insumos y materiales para brindar el mismo. Las instituciones están en la constante búsqueda de reducir considerablemente el empleo desmesurado de los recursos con el fin de aumentar las utilidades, los tiempos que se utilicen en brindar un servicio es de vital importancia. La eficacia y la eficiencia se analizan y evalúan por la productividad.

Gutiérrez (2014) se refiere a la eficiencia como la conexión del empleo de los insumos y el logro del resultado idóneo. Los empelados utilizan adecuadamente los insumos y materiales sin desperdiciarlos.

Para esta investigación como pregunta general se plantea: ¿De qué manera el compromiso organizacional puede promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?, además se plantearon las siguientes preguntas específicas: ¿En qué situación se encuentra el compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?; ¿Cómo es el compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?; ¿En qué situación se encuentra el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?; ¿Cuáles son las características que presenta la eficacia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? y ¿ Cuáles son las características que presenta la eficiencia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?.

Este estudio se justifica de forma práctica, dado que permite contribuir a la solución de la problemática investigada, asimismo favorece al fortalecimiento del compromiso organizacional de la compañía promoviendo la productividad laboral de sus colaboradores, lo cual se debe reflejar en el logro de metas y objetivos, en la utilidad que obtenga la empresa, además se considera que el aporte será de utilidad para otras organizaciones que puedan aplicar la propuesta

A nivel económico, el estudio permitirá que las empresas consideren cuán importante es el compromiso organizacional que tengan los miembros en la entidad y como se verá reflejado en los beneficios económicos y la participación que vaya logrando en el actual mercado que se torna exigente día a día y claro está ir mejorando los servicios que ofrecen al cliente.

A nivel social, dado que la realización de la investigación servirá como precedente para futuros estudios. Por tal motivo la comunidad resultará beneficiada por la información obtenida respecto a la importancia de aplicar el compromiso organizacional para promover la productividad laboral, resultando beneficiados los integrantes de la compañía y por ende su familia para un mejor estilo de vida.

A continuación, como objetivo general de la investigación se indica: Diseñar estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019. Del mismo modo se han formulado objetivos específicos: Determinar el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C – Piura 2019; Identificar como es el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019; Reconocer en qué situación se encuentra el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019; Identificar las características que presenta la eficacia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019; Determinar las características que presenta la eficiencia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideró como esquema de indagación de tipo descriptiva propositiva. El estudio descriptivo: muestra que las investigaciones descriptivas escudriñan detallar las características, propiedades, perfiles de los individuos, procesos, grupos y propositiva porque se fundará una opción para resolver la situación en un tiempo establecido.

Su diseño es no experimental dado que hablamos de investigaciones que se realizaron sin haber manipulado deliberadamente las variables y nos limitamos a observar los sucesos en su condición original y de corte transversal: su intención es detallar las variables y examinar en el momento dado el acontecimiento.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Compromiso organizacional

Allen y Meyer (2012) señalan de forma moral que conceptualiza la unión de la organización y el colaborador, la misma muestra derivaciones con relación a la discusión si el colaborador continua o abandona la institución.

2.2.2 Productividad laboral

Gutiérrez (2014) la productividad hace referencia al conveniente y adecuado empleo que se debería hacer de los insumos, materia prima, humana y tiempo, asimismo al máximo resultado que se desea alcanzar, consiguiendo el máximo beneficio. Contar con una estimación acertada es indispensable para lograr buenos resultados de los insumos empleados.

2.2.3 Matriz de Operacionalización del Compromiso organizacional

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Allen y Meyer (2012) señalan de forma moral que conceptualiza la unión de la organización y el colaborador, la misma muestra derivaciones con relación a la discusión si el colaborador continua o abandona la institución.	Compromiso afectivo	Se evaluó el compromiso afectivo, con la participación de los miembros de la compañía, a los cuales se les aplico una guía de entrevista y un cuestionario.	Percepción de satisfacción de necesidades	Ordinal
				Lazos emocionales	
				Orgullo de pertenencia a la institución	
		Compromiso normativo	Se evaluó el compromiso normativo de los miembros de la compañía, destinando un cuestionario y una guía de entrevista.	Obligaciones con la institución	
				Evaluación de permanencia	
				Reglas de la organización	
		Compromiso de continuidad	Se evaluó el compromiso de continuidad de los empleados, aplicando los instrumentos como son: guía de entrevista y cuestionario.	Sueldo y prestaciones	
				Opciones laborales	
				Tiempo utilizado	
				Reconocimiento de las labores	
				Fortalecimiento de Competencias	
				Bienestar familiar	

2.2.4 Matriz de operacionalización de la productividad laboral

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición conceptual	Indicador	Escala de medición
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutiérrez (2014) la productividad hace referencia al conveniente y adecuado empleo que se debería hacer de los insumos, materia prima, humana y tiempo, asimismo al máximo resultado que se desea alcanzar, consiguiendo el máximo beneficio. Contar con una estimación acertada es indispensable para lograr buenos resultados de los insumos empleados.	Eficacia	Se evaluó la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores, aplicando un cuestionario y una guía de entrevista.	Expectativas del cliente	Ordinal
				Confiabilidad del servicio	
				Incremento de clientes	
		Eficiencia	Se evaluó la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores, aplicando un cuestionario y una guía de entrevista.	Costos de realización del servicio	
				Disposición de insumos y materiales	
				Tiempo de realización de actividades	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sustentan que la población es el grupo de aquellos que coincidan con características estipuladas. En este estudio se consideró a 20 colaboradores que pertenecen a la organización Port Logistics S.A.C.

2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) enuncian que es la porción de la población general, las mismas son recopiladas por una secuencia de determinadas técnicas, considerando cuanto representa el universo. En esta investigación la muestra fue de 20 colaboradores por lo que será un censo.

2.3.3. Criterio de selección

2.3.3.1 Criterio de inclusión

Se incluyeron para la muestra a todos los individuos de 18 a 55 años de edad que pertenecen a la empresa Port Logistics sucursal Piura.

En el presente estudio no se empleó criterios de exclusión porque corresponde utilizar el muestreo censal

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Encuestas: la técnica cuantitativa fue aplicada con el fin de recabar los elementos precisos y requeridos en el estudio, permitiendo adquirir alegatos. La encuesta fue aplicada a 20 colaboradores de la empresa Port Logistics. S.AC – Piura.

Entrevista: de naturaleza cualitativa notable en el tiempo de la indagación, con el propósito de conservar una clara y fluida comunicación entre la unidad de análisis y el investigador con el fin de recabar el total de contestaciones enunciadas y de origen principal que contribuirá a esclarecer los ítems planteadas.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: Hernández, Fernández y Batista (2014) señalan que dicho instrumento radica en un conjunto de ítems concerniente más variable o a una sola, las mismas que guardan analogía con el diseño del problema. El cuestionario del

estudio estará compuesto por 23 ítems relacionados al compromiso organizacional y la productividad laboral de la empresa Port Logistics S.A.C.

Guía de Entrevista estructurada: la entrevista primordialmente se refiere a un entorno de lenguaje vocal, en donde un equipo de dos integrantes se relación de forma integral, se aplicó a las jefaturas de la institución Port Logistics S.A.C, con la única intención de acarrear las características y guías de existencia del individuo entrevistado.

2.4.3 Validez

La aplicación de la validez del estudio se suministrará mediante el tino de tres especialistas los mismos que evaluarán: Su consistencia, ya que los ítems faciliten calcular uno por uno los hitos de las variables averiguadas. Su cohesión, la cual permitan medir la relación que guardan los objetivos del estudio con los ítems establecidos.

2.4.4 Confiabilidad

En la ejecución del estudio se dispuso el coeficiente de Alpha de Cronbach en el cuestionario administrado a los trabajadores de la organización Port Logistics S.A.C de distrito de Piura, donde el 100% de la muestra en total; arrojando 0.859 para la variable compromiso organizacional y 0.918 en la productividad laboral como segunda variable, acreditando que la herramienta de la investigación es leal.

2.5 Procedimientos

El cuestionario fue aplicado en un solo día, en la oficina de Port Logistics ubicada en la ciudad de Piura, para recolectar la información requerida para la investigación. Cabe indicar que la entrevista fue aplicada a 3 personas que tienen una jefatura a su cargo en la empresa, con el objeto de conseguir las manifestaciones requeridas.

2.6 Métodos de análisis de datos

El cotejo de los datos se obtuvo por medio del instrumento propuesto en la investigación como es la encuesta el cual ha sido analizado en el sistema estadístico IBM SPSS v.25, mediante tablas las cuales se interpretarán convenientemente por la investigadora.

2.7 Aspectos éticos

En el presente estudio se mostrarán y obedecerán los derechos del fundador por medio de la utilización de referencias y citas bibliográficas en las pautas APA del total de los autores estudiados en los antecedentes, marco teórico y contexto problemático del tema en estudio.

III. RESULTADOS

Para efectuar los propósitos de la exploración, se empleó un cuestionario el cual se encuentra constituido en la escala de Likert, aplicado a los colaboradores de la empresa Port Logistics S.AC con el objeto de recoger datos de las variables compromiso organizacional y productividad laboral y una guía de entrevista imputada a las jefaturas de la empresa en estudio. Los resultados se presentan a continuación, en función a los objetivos de la investigación.

3.1. Informe de aplicación del cuestionario

3.1.1. Determinar el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 1. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso afectivo

Aspectos	Media	Desviación estándar
1. Tiene un fuerte sentido de pertenencia a la organización.	4,2	,5
2. La organización tiene un gran significado personal para usted.	4,1	,5
3. Considera a su organización como buen lugar para trabajar.	4,2	,5
4. Las dificultades de la organización las asume como si fueran sus propios problemas.	3,9	1,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los logros exponen que la percepción media de los trabajadores, respecto a los puntos del compromiso afectivo, son de alrededor de 4 puntos, cifra que se encuentra cerca del máximo valor de la escala de 5 puntos. Estos resultados señalan que los colaboradores consideran tener un profundo sentido de dependencia a la institución y que esta tiene un significado especial para ellos. También consideran que la empresa es un buen lugar para trabajar, incluso, cuando la empresa se encuentra en dificultades, los investigados las asumen como si fueran sus propios problemas.

Interpretación:

El compromiso afectivo se enfoca con los lazos sensitivos que los colaboradores establecen hacia la empresa; en el estudio se evidencia un buen nivel de compromiso, aunque éste aún no es el óptimo. Es importante que la empresa implemente política para lograr una relación emocional más sólida, tratando de satisfacer sus necesidades y de manera especial, las psicológicas; en una empresa donde existe un verdadero compromiso

afectivo, los trabajadores se sienten a gusto trabajando en ella, disfrutan de su trabajo y sienten orgullo de pertenecer a ella.

3.1.2. Compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 2. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso normativo

Aspectos	Media	Desviación estándar
5. Las reglas y normas establecidas en la institución se cumplen a cabalidad.	4,1	,6
6. Ante algún inconveniente en la organización tengo la certeza que se hará justicia.	4,2	,6
7. La organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los colaboradores.	3,9	1,0
8. Los colaboradores cumplen a cabalidad el reglamento interno de la empresa.	4,2	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Referente al compromiso normativo, sus colaboradores exteriorizan un dictamen próspero, de acuerdo a la apreciación promedio cerca de 4 puntos; ellos manifiestan que las reglas y normas establecidas en la institución se cumplen a cabalidad y que, ante algún inconveniente en la organización, tienen la certeza que se hará justicia. Los investigados también consideran que la organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los colaboradores; éstos a su vez, cumplen a cabalidad con el reglamento interno de la empresa.

Interpretación:

El compromiso normativo se relaciona al deber moral y sentir del trabajador por pertenecer a la entidad; el estudio también evidencia que los trabajadores en general sienten gratitud de pertenecer a la empresa por ciertos beneficios que reciben de ésta; estos generan en el trabajador la gratitud, en respuesta a los que reciben. Si bien, el nivel es bastante favorable, es importante señalar que aún se debe mejorar más en este tipo de compromiso, en aspectos que beneficien al desarrollo personal y profesional del trabajador, como puede ser la capacitación o el pago de algún curso extra.

3.1.3. Compromiso de continuidad de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 3. Percepción de los colaboradores por los aspectos del compromiso de continuidad

Aspectos	Media	Desviación estándar
9. Aparte de la remuneración, la organización ofrece otros beneficios por pertenecer a ella.	2,9	1,4
10. Su sueldo y prestaciones satisfacen sus necesidades básicas de familia y ocio.	3,4	1,0
11. La organización ante alguna vacante disponible primero piensa en su personal interno.	3,9	,9
12. La empresa reconoce las horas extras que realiza el colaborador para el cumplimiento de sus labores.	2,7	1,4
13. Se reconoce la buena labor realizada con incentivos monetarios o morales.	3,9	,8
14. El colaborador asume los retos que propone la empresa para fortalecer sus habilidades laborales y blandas.	3,9	,9
15. La empresa es accesible respecto a los permisos personales y familiares.	4,4	,6
16. La empresa realiza actividades de integración incluyendo la familia del colaborador.	4,4	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Alegando al compromiso de continuidad, se obtuvo una opinión no es tan favorable, según los promedios próximos de los 3 puntos en algunos aspectos; los empleados, la organización no ofrece otros beneficios por pertenecer a ella, aparte de la remuneración; los trabajadores consideran además que su sueldo y prestaciones satisfacen poco sus necesidades básicas de familia y ocio; la empresa reconoce en una minoría las horas extras que realiza el colaborador para el cumplimiento de sus labores.

También, el estudio da cuenta que, según los investigados, la organización, ante alguna vacante disponible, primero piensa en su personal interno asimismo, el estudio confirma que los colaboradores consideran que la empresa reconoce la buena labor realizada con incentivos monetarios o morales, la empresa es accesible con respecto a los permisos personales y familiares y realiza actividades de integración, incluyendo la familia del colaborador; éstos por su parte asumen los retos que propone la empresa para fortalecer sus habilidades laborales y blandas.

Interpretación:

El compromiso de continuidad tiene que ver con la posibilidad que tiene el trabajador de seguir perteneciendo a la empresa, en respuesta al esfuerzo que ha realizado en su formación, como pueden ser los gastos físico, psicológicos y financiero, y las escasas ofertas que tendría para obtener trabajo en otras organizaciones; en el estudio se encontró que éste aspecto no es valorado en forma positiva, los trabajadores consideran que la organización, aparte de su remuneración, no les ofrece otros beneficios, los haberes que perciben no completa sus expectativas y condiciones básicas y tampoco no se les reconoce las horas extra que emplean en el desempeño de sus labores.

Estos factores podrían reducir el apego y la lealtad del trabajador con la empresa, por lo que se debe implementar alguna estrategia para mejorar este tipo de compromiso. un trabajador satisfecho con las labores que realiza se desempeña mejor, aumentando así su productividad; un trabajador más satisfecho es aquel que logra satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales, por lo que la organización debe procurar brindarle un ambiente adecuado para lograr que el trabajador no solo satisfaga dichas necesidades, sino que cubra sus expectativas personales y profesionales en el trabajo. En el estudio se observa que los trabajadores están motivados para asumir nuevos retos a fin de fortalecer sus habilidades laborales, mientras que la empresa los incentiva por la buena labor realizada y cuenta con políticas de integración que permiten una mayor interrelación entre los colaboradores.

3.1.4 Eficacia de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 4. Percepción de los colaboradores por los aspectos relacionados a la eficacia

Aspectos	Media	Desviación estándar
17. Las características del servicio buscan satisfacer al cliente.	4,5	,5
18. Los requerimientos de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado.	4,4	,5
19. Genera confianza el servicio brindado al cliente por la eficacia con la que se realiza.	4,4	,5
20. La eficacia con la que se brinda el servicio genera el aumento de la cartera de clientes.	4,4	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Correspondiente a la eficacia evidenciada en los miembros para brindar el servicio, los resultados evidencian promedios superiores a los 4 puntos, demostrando una percepción bastante favorable sobre este aspecto de la productividad. Estos resultados indican que los colaboradores son de la opinión que el servicio cuenta con características que buscan satisfacer al cliente y los requerimientos de éstos, se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado. Los investigados también comparten la opinión de que el servicio brindado al cliente genera confianza por la eficacia con la cual se realiza. Esta además forja un aumento en la cartera de clientes.

Interpretación:

La eficacia consiste en alcanzar los objetivos de acuerdo a lo planificado por la empresa, teniendo en cuenta además que se deben cumplir tomando en cuenta el cumplimiento de sus requerimientos y expectativas de los clientes; en el estudio observamos que este aspecto de la productividad es favorable, aunque aún falta para alcanzar el nivel óptimo. Alcanzar este nivel implica conocer las necesidades y requerimientos del cliente para implementar estrategias a fin de satisfacerlas; un servicio eficaz debe generar confianza en el cliente y satisfacer sus expectativas a fin de generar lealtad y poder ampliar la cartera de clientes.

3.1.5. Eficiencia de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 5. Percepción de los colaboradores por los aspectos de la eficiencia

Aspectos	Media	Desviación estándar
21. Los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados.	4,2	,6
22. La empresa controla los insumos y materiales empleados en cada operación Logística.	4,3	,6
23. Los resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asocian a un periodo de tiempo.	4,2	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Concerniente a los puntos vinculados a la eficiencia, tenemos que la opinión es aceptable, en relación a los resultados de más de 4 puntos; según estos, los colaboradores asumen que los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados. La empresa además controla los insumos y materiales empleados en cada operación Logística y los

resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asocian a un periodo de tiempo.

Interpretación:

La eficiencia de los colaboradores implica que éstos deben cumplir con brindar un servicio rápido y al menor costo posible; estos aspectos son cumplidos bastante bien por la empresa investigada, aunque no alcanza el nivel óptimo; estos resultados implican que los costos del servicio son los más adecuados, debido al control que ejerce la empresa sobre los insumos y materiales utilizados en cada operación logística y a la medición continua de los resultados obtenidos por los colaboradores, sin embargo, la empresa debería procurar mejorar aún más a fin de brindar un servicio aún más eficiente.

3.1.7. Diseño de estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Tabla 6. Compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019

Aspectos del compromiso organizacional (n=20)	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Compromiso organizacional	0	0,0%	0	0,0%	6	30,0%	11	55,0%	3	15,0%
Compromiso afectivo	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	12	60,0%	6	30,0%
Compromiso normativo	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	16	80,0%	3	15,0%
Compromiso de continuidad	0	0,0%	5	25,0%	7	35,0%	6	30,0%	2	10,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En términos generales, la investigación nota que la colectividad de trabajadores, 70% evidencia un alto o muy alto compromiso organizacional; este compromiso se refleja sobre todo en el compromiso afectivo y normativo, los que son calificados como altos o muy altos, por el 90% y 95%, respectivamente. Por el contrario, el compromiso de continuidad es escaso; solo el 40% evidencia un horizonte cúspide o estrechamente alto en dicho compromiso, mientras que el 60% evidencia un nivel medio o bajo en dicho compromiso.

Interpretación:

El estudio evidencia que si bien los empleados expresan un alto compromiso organizacional, sin embargo, hay un grupo importante que no ha logrado una verdadera identificación con la empresa; en general, el ideal en toda organización es que todos los trabajadores logren un compromiso organizacional en su nivel más alto, sin embargo hay algunos trabajadores que no sienten un verdadero orgullo de trabajar en la empresa, ya sea porque están insatisfechos con algunos aspectos, como los relacionados a los beneficios extra y a su remuneración que cubre poco las expectativas de su familia. Esta actitud, puede generar algunas dificultades a la empresa, ya que algunos colaboradores no se sienten comprometidos con el alcance de los logros corporativos, lo que puede incidir notoriamente en su desempeño.

Tabla 7. Percepción de los colaboradores por los aspectos de la productividad

Aspectos de la productividad (n=20)	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Productividad laboral	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	14	70,0%	5	25,0%
Eficacia	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	55,0%	9	45,0%
Eficiencia	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	14	70,0%	5	25,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los obtenidos anteriormente justifican que el 95% de los colaboradores evidencia un nivel en la cúspide de productividad, grados explicados por la eficacia y eficiencia de los empleados, que se hallan en un margen prominente o muy alto en el 100% y 95% de los trabajadores.

Interpretación:

El estudio da cuenta que en general, la productividad es alta en los trabajadores de la compañía en investigación, dejando en evidencia que los procesos que realiza son eficaces y eficientes. El nivel alto de productividad implica que en la organización las operaciones y procedimientos realizados, en general se cumple en los plazos establecidos y con el mínimo de recursos.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al análisis ejecutado de los instrumentos; a los colaboradores el cuestionario y a las jefaturas la guía de entrevista, las mismas que sirvieron para sustentar el estudio en situación a las variables de estudio; *compromiso organizacional* y *productividad laboral*, se procede a discutir respecto a los aportes teóricos, hallazgos de otros estudios y apreciación crítica sobre el valor de cada una de las dimensiones, las cuales estuvieron determinadas respecto a cada objetivo específico y el objetivo general. A constancia, se puntualizan:

De acuerdo al propósito específico N° 1; Determinar el compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019, Vega (2017), citando a Meyer y Allen, quien menciona que el mecanismo afectivo hace referencia a las conexiones sensitivas que los individuos conciben con la compañía al divisar la complacencia de sus insuficiencias y perspectivas, por tanto, gozan y se enorgullecen de permanecer en la organización.

Méndez (2015), quien menciona que la afectividad es positiva en los trabajadores, ya que genera un lazo de lealtad y de mejor producción para seguir realizando su trabajo, el estudio se confirma que el 85% de los trabajadores se muestran leales a la organización. Los resultados del estudio, se relaciona con los basamentos teóricos y las contribuciones dado que los colaboradores de la empresa Port Logistics, el 90% tiene un fuerte sentido de pertenencia a la organización, mientras que el 84% considera que la organización tiene un gran significado personal para ellos, con ello se demuestra que los lazos emocionales de los colaboradores hacia la empresa están afianzados y sólidos, mientras que el 62% señala que la organización es un buen lugar para trabajar, es decir más de la mitad de los encuestados optan por elegir a la empresa ya sea por la comodidad de sus instalaciones, por el prestigio que esta posee, asimismo el estudio también reporta que el 72% de los colaboradores asume las dificultades de la organización como si fueran sus propios problemas, con ello el trabajador genera confianza y seguridad a la empresa ante las dificultades que se presenten.

Se contrastaron los resultados del estudio con la entrevista aplicada a las jefaturas los mismos que coinciden y guardan relación dado que los colaboradores crean lazos emocionales con la participación activa en ferias, eventos de integración y charlas, igualmente se visualiza que los miembros se aprecian agradaos de pertenecer a una empresa como Port Logistics y la empresa obtenga un beneficio a largo plazo como es la fidelidad y el aumento de la productividad que en números es ingreso para la organización y esto lo hacen saber a su entorno y al rubro de operadores logísticos, recalcan también que los colaboradores asumen como propios las dificultades que se suscitan en la compañía y se preocupan por resolverlos, dejando en evidencia que si existe compromiso afectivo en el equipo de trabajo.

De acuerdo al objetivo específico N° 2; Identificar como es el compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019; Vega (2017), citando a Meyer y Allen, el cual hace referencia a las obligaciones, normas y la lealtad que tiene el colaborador hacia la institución, debido a percibir beneficios y la evaluación de permanencia que se le realiza al trabajador.

Caycho (2016), demuestra en su estudio de investigación que el cuadro normativo, permite dar un sentido de orientación y motivación a los trabajadores con el propósito de tener un crecimiento favorable, se menciona que el 80% de colaboradores cumplen con el cuadro normativo, guardando relación con los resultados del estudio de la empresa Port Logistics, en donde el 98%, indica que las reglas y normas establecidas se cumplen a cabalidad, el 54% señala que, ante algún inconveniente en la organización, tienen la certeza que se hará justicia, dejando en evidencia que los colaboradores cumplen con lo establecido en la institución, pero la empresa también les retribuye siendo justas y leales para mantener un ambiente armonioso y consolidar este tipo de compromiso; mientras que el 64% considera que la organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los individuos, en este aspecto la sociedad al promover contratos indeterminados genera tranquilidad al colaborador y disminuye que este no realice bien sus labores por tener que buscar otras ofertas laborales, el 70% señala que cumplen a cabalidad el reglamento interno de la empresa, manifestando el deber moral del colaborador que siente por seguir siendo parte de la empresa.

La entrevista aplicada y los efectos emanados en el cuestionario de la averiguación guardan cierta relación, se evidencia que la empresa evalúa la permanencia de los colaboradores mediante el cumplimiento del reglamento de la empresa, buenas relaciones personales e interpersonales y la personalidad que tengan los colaboradores con los compañeros, jefes, clientes y proveedores, de esta forma se determina la permanencia en la institución y se fortalece el compromiso normativo.

De acuerdo al objetivo específico N° 3; Reconocer en qué situación se encuentra el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019. Vega (2017) citando a Meyer y Allen, quien menciona el registro del individuo, con proporción al coste físico, psicológico y financiero y asume que fuera de la empresa las ofertas laborales serán escasas.

Gómez (2015) quien menciona que los empleados tienen el compromiso de trabajar por la organización y en función de ella, sin tener la necesidad de buscar otro lugar en el cual se sientan valorados y tomados en cuenta, fortaleciendo la continuidad de los colaboradores en la empresa. Por tanto las derivaciones de la información revelan opiniones divididas de los colaboradores, 62% considera que aparte de la remuneración, la organización ofrece otros beneficios por pertenecer a ella, mientras que solo el 60% comparte la opinión de que su sueldo y las prestaciones satisfacen sus necesidades básicas de familia y ocio, apreciamos que no son resultados óptimos por lo que se debe actuar de forma inmediata y tomar en cuenta la opinión de los colaboradores para afianzar el compromiso de continuidad, asimismo que el 84% considera que ante alguna vacante disponible, primero piensa en su personal interno, lo que genera en el colaborador certeza de que en la organización tiene opciones de ascender y crecer profesionalmente y por ende los estabiliza en continuar siendo parte de la empresa.

Se expone que solo el 62% considera que la empresa reconoce las horas extras, sin embargo el 80% comparte la opinión de que el colaborador asume los retos que propone la empresa para fortalecer sus habilidades laborales y blandas; mientras que el 94% manifiesta que la empresa es accesible respecto a los permisos personales y familiares, este último resultado es casi cien por ciento favorable para la empresa ya que al ser accesible con temas familiares genera en el colaborador agradecimiento y ganas de seguir perteneciendo a la organización.

La entrevista aplicada a las jefaturas guarda relación con los efectos de la indagación ya que los participantes optan y prefieren pertenecer a la empresa Port Logistics, por el prestigio, el reconocimiento en el rubro de comercio exterior y por el volumen de clientes que tiene a cargo actualmente, asimismo los colaboradores evidencian su compromiso de continuidad dado que los directivos y gerentes reconocen y felicitan la labor realizada, la misma que está acorde en el logro de los objetivos, pero no abordan el aspecto en el que no tenemos un resultado óptimo como es la remuneración insatisfecha y el reconocimiento de las horas extras, factores que también determinan que los colaboradores decidan continuar siendo parte de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico N° 4; Identificar las características que presenta la eficacia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019; Chiavenato (2014), menciona que la eficacia se puede definir como la realización de las actividades de manera correcta y ser fehaciente de los sucesos convenientes que se realizan y primordialmente tener muy en claro nuestras metas y objetivos propuestas.

Alegre Bravo y Rojas Torres (2015) quien menciona que la eficacia ha crecido en un 80% al momento de tener mejor control y trato a sus colaboradores, brindándole todos los medios para que su producción aumente y los beneficios de la organización de la misma manera y en los resultados hallados en el estudio tenemos la percepción de los colaboradores 84% considera que las características del servicio buscan satisfacer al cliente, mientras que el 60% cree que los requerimientos de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado. Los resultados muestran asimismo que solo el 56% de los investigados considera que el servicio brindado al cliente genera confianza, por la eficacia con la que se realiza; luego también se encontró que el 64%, cree que la eficacia con la que se brinda el servicio genera el aumento de la cartera de clientes, una de las características es satisfacer al cliente, brindar servicio de calidad, seguridad y contar con personal idóneo. Alcanzar este nivel implica conocer las necesidades y requerimientos del cliente para implementar estrategias a fin de satisfacerlas; un servicio eficaz debe generar confianza en el cliente y satisfacer sus expectativas a fin de generar lealtad y poder ampliar la cartera de clientes.

En la entrevista que se ejecutó, los colaboradores se esmeran por brindar un servicio de calidad contrastando de forma favorable uno de los indicadores hallados en el

estudio, de la misma forma ofrece una atención personalizada hacia los clientes, determina que los colaboradores se muestren eficaces en función a las labores realizadas.

De acuerdo al objetivo específico N° 5; Determinar las características que presenta la eficiencia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019, Chiavenato (2014), la eficiencia es efectuar las faenas de modo apropiado y con el mínimo recurso permitido. Las compañías examinan abreviar la utilización de los recursos para acrecentar los logros.

Sánchez (2015), quien menciona que la empresa debe mantener sus costos para ser rentables y reformar el escenario de los individuos, por lo que se debe utilizar de manera correcta los recursos con el propósito de tener resultados mayores en un 25% a comparación del año pasado. Concerniente a los resultados encontrados tenemos que el 84% de los investigados, cree que los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados y el mismo porcentaje de 84% señala que la empresa controla los insumos y materiales empleados en cada operación logística. En estos dos aspectos la empresa y los colaboradores van acorde en aprovechar al máximo los recursos y obtener más ganancias, tanto por el compromiso que tienen hacia la organización y el beneficio propio, el 68% de los colaboradores consideran que los resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asocian a un periodo de tiempo. Por lo que la sociedad obedece con uno de sus varios fines que es entregar un servicio integral de logística de calidad y al mejor precio, retando de esta manera a los colaboradores quienes se preocupan por superar las expectativas que tienen los directivos y clientes de la empresa, ya que ellos tienen presente que la empresa evalúa cada cierto tiempo los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos y las respuestas de la entrevista aplicada guardan relación, debido a que las jefaturas alegan que en la compañía si reina un control de los componentes y materiales empleados para cada operación logística y sin descuidar la calidad del servicio, es favorable para la empresa continuar aprovechando estos aspectos en los que se están cumpliendo de manera óptima y se evidencia que los trabajadores si están encaminados y en parte comprometidos al realizar sus labores, haciendo uso correcto de los recursos.

De acuerdo al objetivo específico N° 6: Diseño de estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019. Allen y Meyer (2012) señalan de forma moral que conceptualiza la unión de la organización y el colaborador, la misma muestra derivaciones con relación a la discusión si el colaborador decide continuar o abandona la institución. En la segunda variable los autores Judge y Robbins (2013) la productividad se proeza al acortar el coste durante el desarrollo y al conseguir los propósitos, para ascendentes utilidades. Al calcular la productividad no se dirige como área o como consumación de un individuo, sino como en general. Pues los dividendos son consecuencia de la oblación de los empleados como un todo.

Por otro lado, coinciden con el autor Espinoza (2017), quien menciona que la motivación está conexas elocuentemente con el Compromiso Organizacional y que la aplicación de la propuesta a la mejora de la Motivación en la investigación potencializará el proceder de los empleados de la segmentación de proyectos de archivo de la compañía Imaging Perú S.A.C, Lima 2016. En los hallazgos del estudio se encontraron resultados en los cuales el 70% evidencia un alto o muy alto compromiso organizacional; este compromiso se refleja sobre todo en el compromiso afectivo y normativo, los que son calificados como altos o muy altos, por el 90% y 95%, respectivamente.

Dejando en evidencia que los colaboradores si perciben y se sienten motivados, cran lazos emocionales con la empresa, manifiestan su compromiso cumpliendo con las normas y reglas de la empresa, en donde se tiene un porcentaje menor es en el compromiso de continuidad donde solo el 40% evidencia un grado alto o muy elevado en dicho compromiso, mientras que el 60% evidencia un nivel medio o bajo en dicho compromiso, los aspectos tomados en cuenta para medir el compromiso de continuidad se encuentran divididos ya que la mayoría manifiesta que la empresa es accesible respecto a los permisos, el reconocimiento de las labores, pero otra parte opina que no se sienten bien remunerados y no se reconoce las horas extras, por lo tanto la empresa debe prestar mayor interés en estos aspectos y mejorarlos para que los colaboradores manifiesten que desean continuar formando parte de la empresa y ofreciendo todos sus esfuerzos para que la productividad de esta vaya en aumento.

En los resultados encontrados referentes a la variable productividad tenemos que el 95% de los colaboradores evidencia un margen alto o muy alto de productividad,

niveles que se explican por la eficacia con un 100%, los aspectos con los que se evalúa la eficacia nos muestra que se está brindando un buen servicio con el fin de satisfacer al cliente y que se realiza con la mejor disposición de cada miembro de la empresa esto es en respuesta de que el colaborador se siente retribuido y tomado en cuenta las opiniones para la mejora constante del servicio asimismo los resultados muestran que si somos eficaces al brindar el servicio y generamos confianza al cliente, es un aspecto de que nos genera mayor compromiso y motivación en hacer las cosas correctamente. Con relación a la eficiencia, el estudio deja en evidencia que el 80% de los investigados, cree que brinda un servicio eficiente ya que la empresa si controla los insumos y materiales y que los resultados obtenidos son medibles y se asocian a un periodo de tiempo, esto quiere de ir que la empresa está aprovechando al máximo sus recursos para obtener mayores ganancias y todo esto se logra al compromiso que demuestran los colaboradores y los hace parte de los logros y metas alcanzadas.

V. CONCLUSIONES

1. El compromiso afectivo tiene un nivel positivo, aunque éste aún no es el óptimo, es importante que la empresa implemente política para lograr una relación emocional más sólida, tratando de satisfacer sus necesidades y de manera especial, las psicológicas; en una empresa donde existe un verdadero compromiso afectivo, los trabajadores se sienten a gusto trabajando en ella, disfrutan de su trabajo y sienten orgullo de pertenecer a ella.
2. El compromiso normativo de los colaboradores tiene un nivel alto el cual determina que se están ejecutando los parámetros de la institución de manera adecuada, pero que, en ciertos indicadores como las capacitaciones y los pagos extras, estaban perjudicando el compromiso de los empleados con la compañía.
3. El compromiso de continuidad dentro de la empresa es alto, debido que existe un reconocimiento establecido de manera verbal pero no se da en lo monetario ni en el reconocimiento ante sus demás compañeros, poniendo en peligro de cierta forma la continuidad de los trabajadores.
4. La eficacia de la organización Port Logistics S.A.C. muestra una situación estable alcanzar este nivel implica conocer las necesidades y requerimientos del cliente para implementar estrategias a fin de satisfacerlas; un servicio eficaz debe generar confianza en el cliente y satisfacer sus expectativas a fin de generar lealtad y poder ampliar la cartera de clientes.
5. La eficiencia de la institución Port Logistics S.A.C. alcanza el nivel óptimo; estos resultados implican que los costos del servicio son los más adecuados, debido al control que ejerce la empresa sobre los insumos y materiales utilizados en cada operación logística y a la medición continua de los resultados obtenidos por los colaboradores, sin embargo, la empresa debería procurar mejorar aún más a fin de brindar un servicio aún más eficiente.
6. Las estrategias de compromiso organizacional necesarias para promover la productividad laboral en la empresa son: Optimizar talleres informativos al personal referente al compromiso organizacional, ejecutar evaluaciones de mejora y Consolidar convenios con centros de capacitación.

VI. RECOMENDACIONES

1. La empresa tiene que realizar recepciones de confraternidad el cual permita unir a todo el equipo de trabajo con el propósito de tener una mejor comunicación y mejor entendimiento al momento que se trabaja dentro de la organización.
2. La empresa debe implementar los incentivos dinerarios a los trabajadores, el cual permita retener y motivar a tener una producción positiva para el crecimiento y el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.
3. La empresa debe implementar la estrategia de incentivos no dinerarios, el cual permita que los trabajadores tengan una lealtad con la empresa y se mantenga la continuidad, con el fin de mantener el personal idóneo para el cumplimiento de objetivos y metas.
4. La empresa debe afiliarse a grupos de información y capacitación empresarial, el cual permita mantener informado a los trabajadores, para que de esta manera realizan las tareas de manera eficiente.
5. La empresa debe implementar la tecnología actual en sus procesos, para evitar tiempos muertos y tener una gestión logística más eficiente, y que permita aumentar la rentabilidad.
6. En general se sugiere al responsable de la compañía en mantener el compromiso de mejorar las estrategias de manera constante dependiendo de la necesidad que se le presente con el designio de mantener al equipo comprometido con la entidad y el cumplimiento de los objetivos.

VII. PROPUESTA

Estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de la empresa Port Logistics S.A.C

7.1.1. Introducción

En el mundo el desarrollo y crecimiento de las empresas se ha dado gracias a las exportaciones e importaciones, específicamente de las empresas que brindan el soporte logístico a las organizaciones facilitando el crecimiento de estas pequeñas, medianas y grandes economías a dinamizar un poco más la fluctuación de dinero en cada país, por otro lado, el Perú forma parte de este crecimiento ya que es un país deseado por muchos para invertir y tener un crecimiento favorable, pero algunas empresas de este sector logístico no han estado brindando de manera adecuada el soporte eficiente a las demás organizaciones notándose una falta de compromiso de la organización y ocasionando pérdidas y malas asesorías a las personas que requieren este servicio, ya que no son productivos y generan un sobre costo a las organizaciones que están en un crecimiento favorable.

Por lo que se considera que, en la actualidad, se necesita trabajadores comprometidos que se involucren en el cumplimiento de objetivos y metas de las organizaciones y de esta manera permita tener un crecimiento favorable, por ello las empresas deben de enfocar la importancia necesaria para diseñar estrategias que permitan tener un personal idóneo para combatir a la competencia que día a día es más fuerte. Estas estrategias tienen que ser de beneficio para ambas partes y permitan lograr la satisfacción tanto de los trabajadores como del empleador y de la misma manera ninguna de estas se vea afectado; cabe mencionar que si la empresa tiene un crecimiento favorable también lo tendrán las personas que luchan por conseguir los objetivos debidos. Por qué una empresa con trabajadores comprometidos permitirá aumentar la productividad de la organización y de la misma manera permitirá cumplir los objetivos.

7.1.2. Objetivo General

Realizar una propuesta de estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. Piura-2019

7.1.3. Justificación

Las perspectivas primordiales de establecer las estrategias, están sostenidas en los descubrimientos logrados por medio de la colocación de los instrumentos en la organización Port Logistics S.A.C, las que evidencian un estado regular en el compromiso de los trabajadores que deben ser solucionados para poder mantener la estabilidad y los buenos elementos que conllevan a obtener beneficios económicos a corto y largo plazo, consintiendo decretar los elementos o portes que admitan captar medidas o hechos en beneficio a su mejora en un lapso de tiempo establecido.

Por lo que es importante para el desarrollo de la presente estrategias, tomar en cuenta un análisis estratégico y programación, el cual conlleve a tener una propuesta idónea y muy bien estructurada para su aplicación, adicional a ello se necesita el compromiso de los jefes y representantes de cada área, porque serán los encargados de monitorear y supervisar los hechos favorables y desfavorables de la propuesta para su mejora y aplicación, por lo que se tiene en consideración que todo este proceso es importante debido a que permite que se cumpla los objetivos de la organización y permitirá tener trabajadores más eficientes y felices con la labor que desarrollan.

Por ende la justificación en el diseño de la propuesta se fundamenta en el progreso de estrategias que admita perfeccionar algunas carencias de la institución en relación a compromiso organizacional y productividad concerniente a sus solicitudes y falencias tanto de la organización, el equipo y de los clientes, constando de primordial valor el bosquejo de perspectiva que coloquen el progreso económico de la organización y a mantener a los trabajadores que dan un valor agregado en su trabajo y trabajen por los objetivos de la organización.

7.4. Matriz de evaluación de los factores internos y externos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)			
FACTORES INTERNOS (FI)	PESO (0 – 1)	CALIF. (1 – 4)	VALOR POND.
(F) Fortalezas			
F1: Personal idóneo	0.10	4	0.40
F2: Prestigio y reconocimiento en el rubro del comercio exterior	0.05	3	0.45
F3: Infraestructura e instalaciones cómodas y adecuadas	0.15	4	0.60
F4: Beneficios sociales otorgados a los trabajadores	0.10	3	0.30
F5: Comunicación afectiva entre los colaboradores de la organización	0.10	4	0.40
(D) Debilidades			
D1: Exceso de carga laboral en los colaboradores	0.15	1	0.15
D2: Desinterés de los líderes hacia los colaboradores	0.10	1	0.10
D3: Minimiza la importancia de planificar sus operaciones	0.10	1	0.10
D4: Falta de un área de RR.HH en la oficina Piura	0.05	2	0.10
D5: Falta de reconocimiento mediante incentivos monetarios a los colaboradores	0.10	1	0.10
	1.00	-	2.70

Se puede estimar los resultados de la matriz EFI de la empresa Port Logistics, la misma que refleja un valor ponderado de 2.70 es decir por encima del valor ponderado promedio de 2.50, por lo tanto, podemos concluir que la organización está fructificando de forma correcta sus fortalezas sin que las debilidades influyan notoriamente en el crecimiento de la misma.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (EFE)			
FACTORES EXTERNOS (FE)	PESO (0 – 1)	CALIF. (1 – 4)	VALOR POND.
(O) Oportunidades			
O1: Crecimiento de las exportaciones en la región Norte	0.15	4	0.60
O2: Variedad de tratados de libre comercio con muchos países	0.15	4	0.60
O3: Estabilidad económica en el país	0.15	4	0.60
O4: Crecimiento de la demanda	0.10	3	0.30
O5: Globalización y apertura de nuevos mercados internacionales	0.05	2	0.10
(A) Amenazas			
A1: Escasez de profesionales idóneos	0.15	4	0.60
A2: Ingreso de filiales multinacionales	0.10	3	0.30
A3: Mejores condiciones laborales en otras empresas del rubro	0.05	2	0.10
A4: Variaciones y aumento en las tarifas de los proveedores de transporte terrestre de carga pesada	0.05	2	0.10
A5: Riesgo de incumplimiento de pagos de los clientes	0.05	2	0.10
	1.00	-	3.40

Se aprecia los resultados de la matriz EFE de la empresa Port Logistics en la cual se refleja un valor ponderado de 3.40 es decir por encima del valor ponderado promedio de 2.50, por lo tanto, podemos deducir que la empresa está aprovechando lo suficiente las oportunidades que se presentan y no dejarse afectar por las amenazas sino en lo posible conocerlas y procesarlas para la mejora continua.

7.5. Análisis FODA

<p style="text-align: center;">F. INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">F. EXTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F₁: Personal idóneo</p> <p>F₂: Prestigio y reconocimiento en el rubro del comercio exterior</p> <p>F₃: Infraestructura e instalaciones cómodas y adecuadas</p> <p>F₄: Beneficios sociales otorgado a los colaboradores</p> <p>F₅: Comunicación afectiva entre los colaboradores de la organización</p>	<p>D₁: Exceso de carga laboral en los colaboradores</p> <p>D₂: Desinterés de los líderes hacia los colaboradores</p> <p>D₃: Minimiza la importancia de planificar sus operaciones</p> <p>D₄: Falta de un área de RR.HH en la oficina Piura</p> <p>D₅: Falta de reconocimiento mediante incentivos monetarios a los colaboradores</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<p>O₁: Crecimiento de las exportaciones en la región Norte</p> <p>O₂: Variedad de tratados de libre comercio con muchos países</p> <p>O₃: Estabilidad económica</p> <p>O₄: Crecimiento de la demanda</p> <p>O₅: Globalización y apertura de nuevos mercados internacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimizar talleres informativos al personal referente al compromiso organizacional. (F₁,F₂, F₃, O₁,O₂, O₃) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortificar el compromiso organizacional mediante incentivos dinerarios (D₁, D₂, O₃, O₄) ▪ Consolidar el compromiso organizacional mediante incentivos no dinerarios (D₃, D₄, D₅, O₃, O₄) ▪ Ejecutar evaluaciones de mejora. (D₄, O₂)
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<p>A₁: Escases de profesionales idóneos</p> <p>A₂: Ingreso de filiales multinacionales</p> <p>A₃: Mejores condiciones laborales en otras empresas del rubro</p> <p>A₄: Variaciones y aumento en las tarifas de los proveedores de transporte terrestre de carga pesada</p> <p>A₅: Riesgo de incumplimiento de pagos de los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afinar la productividad laboral (A₁,A₂,A₃, F₁,F₂,F₃,F₅) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar convenios con centros de capacitación (D₄, D₅ A₁, A₂) ▪ Implementar una lista para la inversión de equipos necesarios para aumentar la producción (D₁,A₁,A₂)

Desarrollo de estrategias

ESTRATEGIA FO: Optimizar talleres informativos al personal referente al compromiso organizacional																																																																																																																																																																											
Descripción de la estrategia	- Dicha estrategia permitirá fructificar los componentes referentes al compromiso organizacional, para informar a al empresario y los empleados la importancia de tener un óptimo compromiso organizacional y la empresa de cumplir con ciertos estándares de calidad a los trabajadores, con el propósito de tener una mejora en el compromiso con la organización.																																																																																																																																																																										
Tácticas	- El área de RR.HH debe informar a los trabajadores, se debe informar en el mes de diciembre, con el apoyo de los jefes inmediatos de cada área, para que puedan asistir y estar al tanto. - Informar al empleador de los talleres que se van a realizar inicios del año siguiente y pueda delegar para que acondicionen espacios apropiados. - Forjar un óptimo compromiso organizacional con el apoyo de los involucrados en el taller para que se beneficie la empresa y los colaboradores en general.																																																																																																																																																																										
Programa estratégico	- Será aplicado en el mes de enero a marzo del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las acciones especificadas en el cronograma																																																																																																																																																																										
Responsable	- Representante de la empresa																																																																																																																																																																										
Recursos	- Recursos Materiales																																																																																																																																																																										
Cronograma de actividades	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Ubicar un ambiente específico de la empresa</td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Invitar a la charla al público objetivo</td> <td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Preparar el material</td> <td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. Realizar el taller informativo</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5. Tomar examen de lo aprendido</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	1. Ubicar un ambiente específico de la empresa																								2. Invitar a la charla al público objetivo																								3. Preparar el material																								4. Realizar el taller informativo																								5. Tomar examen de lo aprendido																							
Periodo	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																																						
Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1																																																																																																																																																			
1. Ubicar un ambiente específico de la empresa																																																																																																																																																																											
2. Invitar a la charla al público objetivo																																																																																																																																																																											
3. Preparar el material																																																																																																																																																																											
4. Realizar el taller informativo																																																																																																																																																																											
5. Tomar examen de lo aprendido																																																																																																																																																																											

Presupuesto	Materiales					
	Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total	
	Hojas bond A4		08 millares	S/ 10.00	S/ 80.00	
	Lapiceros Faber Castell Azul		12 docenas	S/ 9.00	S/ 108.00	
	Resaltador Amarillo Faber Castell		12 docenas	S/ 8.00	S/ 96.00	
	Folder manila A4		12 docenas	S/ 7.50	S/ 90.00	
						S/ 374.00
	Cofeebreak					
	Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total	
	Jugo libero de 250 ML		50 paquetes	S/ 1.50	S/ 75.00	
Galleta Oreo		50 paquetes	S/ 1.50	S/ 75.00		
					S/150.00	
Honorarios						
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	
Laboralista	1	3Hr	10	70	S/ 2, 100.00	
Asistente administrativo	1	3Hr	10	60	S/ 1, 800.00	
					S/ 3, 900.00	
Servicios adicionales						
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total		
Movilidad		Global	S/ 150.00	S/ 150.00		
Impresiones		Global	S/ 150.00	S/ 150.00		
					S/ 300.00	
- Inversión total; S/ 4, 724						
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá tener informado a los trabajadores sobre los beneficios que se tiene en la organización, los beneficios de un buen compromiso organizacional y de los incentivos laborales que adquieren cuando trabajan dentro de la organización.					

Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Compromiso organizacional - Nivel de beneficios laborales - Crecimiento empresarial
-----------------------------	--

ESTRATEGIA DO: Afinar la productividad laboral

Descripción de la estrategia	- Mediante esta estrategia, se explora que los trabajadores tengan los mecanismos para poder mejorar y aumentar su productividad laboral, con el propósito de mejorar su eficiencia y eficacia actual. Esto permite que la empresa tenga mejores condiciones económicas.
-------------------------------------	--

Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Los trabajadores deben mejorar la productividad con el apoyo de sus jefes inmediatos - Utilizar herramientas de gestión para enfocarse en la productividad. - Los trabajadores y jefes deben mejorar la eficiencia y eficacia, después de aplicada la estrategia en el próximo año.
-----------------	---

Programa estratégico	- El programa será aplicado en el mes de enero a marzo del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma
-----------------------------	---

Responsable	- Representante de la empresa
--------------------	-------------------------------

Recursos	- Recursos Materiales
-----------------	-----------------------

Cronograma de actividades	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th colspan="3">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Ubicar un ambiente específico de la empresa</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Invitar a la charla los trabajadores</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Preparar el material en materia de maximización de productividad laboral</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. Brindar las herramientas de gestión</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Ubicar un ambiente específico de la empresa																									2. Invitar a la charla los trabajadores																									3. Preparar el material en materia de maximización de productividad laboral																									4. Brindar las herramientas de gestión																								
	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																
	Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																													
	1. Ubicar un ambiente específico de la empresa																																																																																																																																																				
	2. Invitar a la charla los trabajadores																																																																																																																																																				
3. Preparar el material en materia de maximización de productividad laboral																																																																																																																																																					
4. Brindar las herramientas de gestión																																																																																																																																																					

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="402 190 542 275">5. Evaluar resultados</td> <td data-bbox="542 190 574 275"></td> <td data-bbox="574 190 606 275"></td> <td data-bbox="606 190 638 275"></td> <td data-bbox="638 190 670 275"></td> <td data-bbox="670 190 702 275"></td> <td data-bbox="702 190 734 275"></td> <td data-bbox="734 190 766 275"></td> <td data-bbox="766 190 798 275"></td> <td data-bbox="798 190 829 275"></td> <td data-bbox="829 190 861 275"></td> <td data-bbox="861 190 893 275"></td> <td data-bbox="893 190 925 275"></td> <td data-bbox="925 190 957 275"></td> <td data-bbox="957 190 989 275"></td> <td data-bbox="989 190 1021 275"></td> <td data-bbox="1021 190 1053 275"></td> <td data-bbox="1053 190 1085 275"></td> <td data-bbox="1085 190 1117 275"></td> <td data-bbox="1117 190 1149 275"></td> <td data-bbox="1149 190 1181 275"></td> <td data-bbox="1181 190 1212 275"></td> <td data-bbox="1212 190 1244 275"></td> <td data-bbox="1244 190 1276 275"></td> <td data-bbox="1276 190 1308 275"></td> <td data-bbox="1308 190 1340 275"></td> <td data-bbox="1340 190 1356 275"></td> </tr> </table>	5. Evaluar resultados																												
5. Evaluar resultados																														
Presupuesto	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas bond A4</td> <td>02 millares</td> <td>S/ 10.00</td> <td>S/ 20.00</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell Azul</td> <td>02 docenas</td> <td>S/ 9.00</td> <td>S/ 18.00</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>02 docenas</td> <td>S/ 8.00</td> <td>S/ 16.00</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>02 docenas</td> <td>S/ 7.50</td> <td>S/ 15.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/ 69.00</td> </tr> </tbody> </table>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas bond A4	02 millares	S/ 10.00	S/ 20.00	Lapiceros Faber Castell Azul	02 docenas	S/ 9.00	S/ 18.00	Resaltador Amarillo Faber Castell	02 docenas	S/ 8.00	S/ 16.00	Folder manila A4	02 docenas	S/ 7.50	S/ 15.00				S/ 69.00	
	Materiales																													
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																										
	Hojas bond A4	02 millares	S/ 10.00	S/ 20.00																										
	Lapiceros Faber Castell Azul	02 docenas	S/ 9.00	S/ 18.00																										
	Resaltador Amarillo Faber Castell	02 docenas	S/ 8.00	S/ 16.00																										
	Folder manila A4	02 docenas	S/ 7.50	S/ 15.00																										
				S/ 69.00																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jugo libero de 250 ML</td> <td>15 Paquetes</td> <td>S/ 1.50</td> <td>S/ 22.50</td> </tr> <tr> <td>Galleta Oreo</td> <td>15 Paquete</td> <td>S/ 1.50</td> <td>S/ 22.50</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/ 45.50</td> </tr> </tbody> </table>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Jugo libero de 250 ML	15 Paquetes	S/ 1.50	S/ 22.50	Galleta Oreo	15 Paquete	S/ 1.50	S/ 22.50				S/ 45.50									
	Cofeebreak																													
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																										
	Jugo libero de 250 ML	15 Paquetes	S/ 1.50	S/ 22.50																										
	Galleta Oreo	15 Paquete	S/ 1.50	S/ 22.50																										
				S/ 45.50																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cant.</th> <th>Horas</th> <th>Sesiones</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Especialista de producción</td> <td>1</td> <td>2Hr</td> <td>10</td> <td>70</td> <td>S/ 1,400.00</td> </tr> <tr> <td>Asistente administrativo</td> <td>1</td> <td>2Hr</td> <td>10</td> <td>60</td> <td>S/ 1,400.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/ 2,800.00</td> </tr> </tbody> </table>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	Especialista de producción	1	2Hr	10	70	S/ 1,400.00	Asistente administrativo	1	2Hr	10	60	S/ 1,400.00					
Honorarios																														
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																									
Especialista de producción	1	2Hr	10	70	S/ 1,400.00																									
Asistente administrativo	1	2Hr	10	60	S/ 1,400.00																									
					S/ 2,800.00																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Servicios adicionales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Movilidad</td> <td>Global</td> <td>S/ 50.00</td> <td>S/ 50.00</td> </tr> <tr> <td>Impresiones</td> <td>Global</td> <td>S/ 50.00</td> <td>S/ 50.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/ 100.00</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios adicionales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Movilidad	Global	S/ 50.00	S/ 50.00	Impresiones	Global	S/ 50.00	S/ 50.00				S/ 100.00										
Servicios adicionales																														
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																											
Movilidad	Global	S/ 50.00	S/ 50.00																											
Impresiones	Global	S/ 50.00	S/ 50.00																											
			S/ 100.00																											

	- <i>Inversión total;</i> S/ 2, 945.20
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá mejorar la producción laboral actual que tiene la organización, y de esta manera mejorar la rentabilidad del mismo, por otro lado, mejorara la eficiencia de los empleados cuando realicen mejor su trabajo.
Mecanismo de control	- Nivel de productividad - Nivel de eficiencia de herramientas de gestión - Nivel de ventas

ESTRATEGIA DO: Fortificar el compromiso organizacional mediante incentivos dinerarios																																																																																																	
Descripción de la estrategia	- Esta estrategia permitirá proponer incentivo dinerario el cual permita tener trabajadores motivados y tengan la opción de aumentar sus ingresos con el propósito de tener un crecimiento dentro de la organización, esto estará basado en bonos en efectivo.																																																																																																
Tácticas	- Mejorar la productividad de los trabajadores y que se vea reflejado en la satisfacción de los clientes - Motivar a los trabajadores para fortificar el compromiso, conjuntamente con el apoyo de sus líderes. - Generar un mayor compromiso organizacional																																																																																																
Programa estratégico	- El programa será analizado en el mes de enero y aplicado en el mes de febrero del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma																																																																																																
Responsable	- Representante de la empresa																																																																																																
Recursos	- Recursos Materiales																																																																																																
Cronograma de actividades	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th colspan="3">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>Actividad</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6. Análisis del sistema de incentivo dinerario</td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>7. Análisis de producción laboral y pago del incentivo</td> <td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	6. Análisis del sistema de incentivo dinerario																								7. Análisis de producción laboral y pago del incentivo																							
Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																													
Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																										
6. Análisis del sistema de incentivo dinerario																																																																																																	
7. Análisis de producción laboral y pago del incentivo																																																																																																	
Presupuesto																																																																																																	

Materiales					
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total	
Hojas bond A4		1 millares	S/ 10.00	S/ 10.00	
Lapiceros Faber Castell Azul		1 docenas	S/ 9.00	S/ 9.00	
				S/ 19.00	
Cofeebreak					
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total	
Almuerzos		30 Almuerzos	S/ 7.00	S/ 210.00	
				S/ 210.00	
Honorarios					
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
Laboralista	1	3Hr	10	70	S/ 1, 100.00
Asistente administrativo	1	3Hr	10	60	S/ 1, 000.00
				S/ 2, 100.00	
Servicios adicionales					
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total	
Movilidad		Global	S/ 150.00	S/ 150.00	
Impresiones		Global	S/ 150.00	S/ 150.00	
				S/ 300.00	
- Inversión total; S/ 2, 629					
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá tener trabajadores motivados y especializándose con el propósito de tener una mejor productividad para que la empresa reconozca de manera monetaria ese esfuerzo.				
Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Compromiso organizacional - Nivel de productividad - Nivel de ganancia 				

ESTRATEGIA DO: Consolidar el compromiso organizacional mediante incentivos no dinerarios	
Descripción de la estrategia	- Esta estrategia permitirá proponer incentivo no dinerario el cual permita tener motivados a los trabajadores que no le es primordial el dinero si no el crecimiento dentro de la organización, la confraternidad entre otros incentivos que no son dinerarios y que permitirán tener un mejor compromiso por parte de los trabajadores.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la productividad - Motivar a los trabajadores - Fidelidad de los trabajadores
Programa estratégico	- El programa será analizado en el mes de enero y aplicado en el mes de febrero del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma

Responsable	- Representante de la empresa																							
Recursos	- Recursos Materiales - Recursos Humanos																							
Cronograma de actividades	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	Actividad 1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	8. Análisis del sistema de incentivo dinerario																							
	9. Análisis de reconocimiento a los trabajadores																							
Presupuesto	Materiales																							
	Descripción												Cantidad			Precio unitario			Costo total					
	Hojas bond A4												1 millares			S/ 10.00			S/ 10.00					
	Lapiceros Faber Castell Azul												1 docenas			S/ 9.00			S/ 9.00					
																			S/ 19.00					
	Cofeebreak																							
	Descripción												Cantidad			Precio unitario			Costo total					
	Almuerzos												30 Almuerzos			S/ 7.00			S/ 210.00					
																			S/ 210.00					
	Honorarios																							
	Descripción						Cant.		Horas		Sesiones		Costo unitario		Costo total									
	Laboralista						1		3Hr		10		70		S/ 1, 100.00									
	Asistente administrativo						1		3Hr		10		60		S/ 1, 000.00									
													S/ 2, 100.00											
	Servicios adicionales																							
	Descripción												Cantidad			Precio unitario			Costo total					
Movilidad												Global			S/ 150.00			S/ 150.00						
Impresiones												Global			S/ 150.00			S/ 150.00						
																		S/ 300.00						
- Inversión total; S/ 2, 629																								
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá tener trabajadores comprometidos de corazón con la empresa, aquellos que asuman los problemas como si fueran suyos y que permita tener un crecimiento estable y favorable dentro de la organización.																							

Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Compromiso organizacional - Nivel de productividad - Nivel de ganancia
-----------------------------	---

ESTRATEGIA DO: Ejecutar evaluaciones de mejora																																																																																																																																																																									
Descripción de la estrategia	- Esta estrategia permitirá tener un control del nivel de productividad laboral, de compromiso organizacional y si las estrategias están funcionando o si se necesita mejorar en ciertos puntos.																																																																																																																																																																								
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la productividad - Control laboral del área de RR.HH hacia los trabajadores de acuerdo al reporte que le brinden los jefes superiores con el fin de evidenciar la estrategia que se desea lograr. - Mantener trabajadores idóneos y calificados para desempeñar las labores eficientemente. 																																																																																																																																																																								
Programa estratégico	- El programa será aplicado el mes de Marzo y hasta el mes de Mayo del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma																																																																																																																																																																								
Responsable	- Representante de la empresa																																																																																																																																																																								
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Materiales - Recursos Humanos 																																																																																																																																																																								
Cronograma de actividades	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Periodo</th> <th colspan="3">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Actividad</th> <th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1. Preparar la evaluación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2. Tomar la evaluación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">3. Analizar los resultados</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">4. Proponer soluciones</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">5. Capacitación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Preparar la evaluación																								2. Tomar la evaluación																								3. Analizar los resultados																								4. Proponer soluciones																								5. Capacitación																							
Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																																					
Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																		
1. Preparar la evaluación																																																																																																																																																																									
2. Tomar la evaluación																																																																																																																																																																									
3. Analizar los resultados																																																																																																																																																																									
4. Proponer soluciones																																																																																																																																																																									
5. Capacitación																																																																																																																																																																									
Presupuesto	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>01 Docena</td> <td>S/. 14.00</td> <td>S/. 14.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Folder manila A4</td> <td>02 Paquetes</td> <td>S/. 4.20</td> <td>S/. 8.40</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Hojas bond A4</td> <td>1 millares</td> <td>S/ 10.00</td> <td>S/ 10.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Lapiceros Faber Castell Azul</td> <td>1 docenas</td> <td>S/ 9.00</td> <td>S/ 9.00</td> </tr> </tbody> </table>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Resaltador Amarillo Faber Castell	01 Docena	S/. 14.00	S/. 14.00	Folder manila A4	02 Paquetes	S/. 4.20	S/. 8.40	Hojas bond A4	1 millares	S/ 10.00	S/ 10.00	Lapiceros Faber Castell Azul	1 docenas	S/ 9.00	S/ 9.00																																																																																																																																																
Materiales																																																																																																																																																																									
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																						
Resaltador Amarillo Faber Castell	01 Docena	S/. 14.00	S/. 14.00																																																																																																																																																																						
Folder manila A4	02 Paquetes	S/. 4.20	S/. 8.40																																																																																																																																																																						
Hojas bond A4	1 millares	S/ 10.00	S/ 10.00																																																																																																																																																																						
Lapiceros Faber Castell Azul	1 docenas	S/ 9.00	S/ 9.00																																																																																																																																																																						

						S/ 41.40
Cofeebreak						
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total		
Jugo libero de 250 ML		15 Paquetes	S/ 1.50	S/ 22.50		
Galleta Oreo		15 Paquete	S/ 1.50	S/ 22.50		
				S/ 44.50		
Honorarios						
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	
Laboralista	1	2Hr	10	70	S/ 1, 400.00	
Asistente administrativo	1	2Hr	10	50	S/ 1, 000.00	
					S/ 2, 400.00	
Servicios adicionales						
Descripción		Cantidad	Precio unitario	Costo total		
Movilidad		Global	S/ 50.00	S/ 50.00		
Impresiones		Global	S/ 50.00	S/ 50.00		
					S/ 100.00	
- Inversión total; S/ 2, 585.90						
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá tener trabajadores un control del progreso de los trabajadores y permitirá medir la eficiencia y eficacia de estos mismos.					
Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Compromiso organizacional - Nivel de productividad - Nivel de ganancia - Nivel de estabilidad económica. 					

ESTRATEGIA DA: Categorizar convenios con centros de capacitación	
Descripción de la estrategia	- Esta estrategia permitirá tener lugares donde los trabajadores se pueden capacitar sobre temas relevantes del trabajo con el propósito de aumentar su conocimiento y mejorar su actividad diaria.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar del conocimiento del personal y desarrollar para el beneficio de cada uno de los trabajadores y por ende de la empresa con apoyo de los centros de capacitación. - Capacitación constante para retroalimentar los conocimientos y los procesos en los trabajadores. - Mejora de aprendizaje

Programa estratégico	- El programa será aplicado el mes de enero y hasta el mes de Marzo del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma																							
Responsable	- Representante de la empresa																							
Recursos	- Recursos Materiales - Recursos Humanos																							
Cronograma de actividades	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	Actividad 1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	1. Mandar solicitud a los centros de capacitación																							
	2. Esperar respuesta																							
	3. Pactar reunión																							
	4. Evaluar beneficios de los trabajadores																							
5. Afiliarse en 1 a 2																								
Presupuesto	Materiales																							
	Descripción		Cantidad		Precio unitario		Costo total																	
	Resaltador Amarillo Faber Castell		1 Docena		S/.14.00		S/. 14.00																	
	Folder manila A4		1 Paquetes		S/.4.20		S/. 4.20																	
	Hojas bond A4		1 millares		S/ 10.00		S/ 10.00																	
	Lapiceros Faber Castell Azul		1 docenas		S/ 9.00		S/ 9.00																	
							S/ 37.20																	
	Cofeebreak																							
	Descripción		Cantidad		Precio unitario		Costo total																	
	Jugo libero de 250 ML		15 Paquetes		S/ 1.50		S/ 22.50																	
	Galleta Oreo		15 Paquete		S/ 1.50		S/ 22.50																	
							S/ 44.50																	
	Honorarios																							
	Descripción		Cant.		Horas		Sesiones		Costo unitario		Costo total													
	Laboralista		1		1Hr		8		70		S/ 560.00													

	Asistente administrativo	1	1Hr	8	35	S/ 280.00
						S/ 840.00
	Servicios adicionales					
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total		
	Movilidad	Global	S/ 30.00	S/ 30.00		
	Impresiones	Global	S/ 30.00	S/ 30.00		
						S/ 60.00
	- Inversión total; S/ 981.70					
Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá tener trabajadores informados y capacitados que trabajen por el crecimiento de la organización.					
Mecanismo de control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de capacitación laboral - Nivel de competitividad del sector - Grado de formación laboral 					

ESTRATEGIA DA: Implementar una lista para la inversión de equipos necesarios para aumentar la producción	
Descripción de la estrategia	- Esta estrategia permitirá mejorar los tiempos de trabajo, el cual permita ser más eficiente y eficaz al momento de ejecutar el trabajo, esto creará un plus porque se disminuirá la carga laboral de algunas actividades.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de actividades de los trabajadores en corto tiempo y con la utilización mínima de recursos - Mejor competitividad para captar clientes y fidelizar a los que ya tenemos - Mejora la eficiencia y eficacia - Mejora la productividad laboral
Programa estratégico	- El programa será aplicado el mes de abril y hasta el mes de junio del periodo 2020, dentro de las instalaciones de la empresa Port Logistics S.A.C.; el cual cumplirá con las actividades especificadas en el cronograma
Responsable	- Representante de la empresa
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Materiales - Recursos Humanos

	Cronograma de actividades																							
	Periodo	Enero			Febrero				Marzo				Abril			Mayo				Junio				
Actividad	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Primero determinar las lista de maquinaria																								
2. Cotizar lista de maquinaria																								
3. Evaluar precios con otros proveedores																								
4. Realizar la adquisición																								
5. Aplicar al trabajo																								

Presupuesto	Materiales			
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
	Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/.14.00	S/. 14.00
	Folder manila A4	1 Paquetes	S/.4.20	S/. 4.20
	Hojas bond A4	1 millares	S/ 10.00	S/ 10.00
	Lapiceros Faber Castell Azul	1 docenas	S/ 9.00	S/ 9.00
				S/ 37.20

Presupuesto	Cofeebreak			
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
	Jugo libero de 250 ML	15 Paquetes	S/ 1.50	S/ 22.50
	Galleta Oreo	15 Paquete	S/ 1.50	S/ 22.50
				S/ 44.50

Presupuesto	Honorarios					
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
	Administrador	1	1Hr	15	70	S/ 1050.00
						S/ 1050.00

- **Inversión total;** S/ 1,131.70

Viabilidad	- La implementación de esta estrategia permitirá reducir tiempos y mejorar la eficiencia de los trabajadores de la empresa.
Mecanismo de control	- Nivel de reducir tiempos - Nivel de mejora de competencia - Grado de formación laboral

Tabla N° 9. Resumen de las estrategias y costos

RESUMEN		
ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR		COSTO
Estrategia FO	- Optimizar talleres informativos al personal referente al compromiso organizacional y temas laborales	S/. 4,724.00
Estrategia FA	- Afinar la productividad laboral	S/. 2,945.50
Estrategia DO	- Fortificar el compromiso organizacional mediante incentivos dinerarios	S/. 2,629.00
	- Consolidar el compromiso organizacional mediante incentivos no dinerarios	S/. 2,585.90
	- Ejecutar evaluaciones de mejora	
Estrategia DA	- Consolidar convenios con centros de capacitación	S/. 981.70
	- Implementar una lista para la inversión de equipos necesarios para promover la producción	S/. 1,131.70
COSTO TOTAL DE LAS ESTRATEGIAS		S/. 17,626.8

Fuente: Análisis FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.
Elaboración Propia

Tabla N° 10. Ingresos y egresos de la empresa Port Logistics S.A.C.

Ingresos (Por Ventas Y Cuentas Por Cobrar)	Egreso (Gastos, Remuneraciones, Cuentas Por Pagar, Obligaciones Financieras Y Otros)	Total(Ingresos – Egresos)
S/.6,822,648	S/.4,859,655	S/.1,962,993

Fuente: Balance general de la empresa Port Logistics S.A.C.
Elaboración Propia

Tabla N° 11. Resumen de los ingresos, egresos y estrategias propuestas para la empresa Port Logistics S.A.C.

Descripción	Periodo 2017	Periodo 2018	Periodo 2019
(Ing) Ingresos	S/.6,822,648	S/.7,504,913	S/.8,255,404
(Egr) Egresos	S/.4,859,655	S/.5,102,638	S/.5,459,822
(B/N) Beneficio Neto	S/.1,962,993	S/.2,402,275	S/.2,795,582

Fuente: Presupuesto de estrategias y Balance general de la empresa Port Logistics S.A.C.
Elaboración Propia

Durante el periodo (2017 – 2018) se espera un crecimiento de S/. 7,504,913 respecto al periodo 2017, y para el periodo 2019 un crecimiento de S/. 8,255,404, manteniendo un crecimiento del 10% por año en promedio, por otro lado, el costo de venta mantiene un crecimiento del 5% por cada año siendo razonable para la actividad que realiza.

Tabla N° 8. Relación de beneficio - costo

Descripción	Periodo 2017	Periodo 2018	Periodo 2019
Relación B/C	S/.4,859,655	S/.5,102,638	S/.5,459,822
	S/.1,962,993	S/.2,402,275	S/.2,795,582
TOTAL	40%	47%	51%

La inversión del proyecto, es aceptable si el valor de la relación beneficio/costo es mayor en cada periodo significa que las estrategias planteadas permiten tener un regreso de la inversión, el cualquier decir que es favorable invertir en los trabajadores para incrementar la productividad y por ende la rentabilidad en cada año en 5%.

REFERENCIAS

- Allen & Meyer (2012) *Empresarismo (2 ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana. *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Alles (2008) citado por Farros et al. (2012, p.8) Recursos Humanos <https://core.ac.uk/download/pdf/154795157.pdf>
- Bernal (2010) Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (O. Fernández Palma, Ed.) (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caycho (2016) “Motivación para mejorar la productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016 – España.
- Alegre Bravo, A., & Rojas Torres, E. A. (2015). Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del área logística de una empresa metálica de Lima. Tesis en opción al Título Profesional de Licenciatura en Psicología. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola, Lima: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1870>
- Cordova, Karen (2018). “*Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Ceticos Paita*”. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1426/ADM-COR-COR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato (2015) *Gestión de talento humano* . Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato (2014) *Introducción a la teoría general de la administración*. En I. Chiavenato, *recursos humanos* (8 ed., págs. 23-25). México D.F.: McGrawHill Education.
- Davis y Newstrom (2011) *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.

Delgado, J. P. (2014), *¿Qué es productividad laboral?*. Psicología Laboral. Recuperado de <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividadlaboral/>

García (2015) Clima y Comportamiento organizacional. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizational_I

Gestión (2016) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>.

Gonzales (2017) Labor Satisfaction of Workers at a Public Health Clinic in Mexico City. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/1339/133915928005/>

Guzmán (2015) Cultura de Productividad Laboral. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/2015/convex/cultura-de-productividad-laboral/>.

Gómez (2015) Tesis “Compromiso organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los empleados SLP en la Universidad Autónoma De San Luis De Potosí, México”.

Griffin & Moorhead (2010) Comportamiento organizacional. En R. Griffin, & G. Moorhead, Comportamiento organizacional (9 ed., págs. 68-70). México D.F.: Cengage Learning

Gutiérrez (2014) Calidad y productividad. En H. Gutiérrez, administración de empresas (4 ed., págs. 2-7). México,D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) Metodología de la Investigación (7 ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) Metodología de la investigación .6a ed. México: Edamsa Impresiones S.A.

Judge & Robbins (2013) Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013, Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

Lomas (2017) Tesis “Satisfacción laboral para mejorar la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Catacaos” – Piura.

Mendez (2013) Técnica de recolección de datos. Recuperado de http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html

Meyer y Allen (1991) citado por Farris et al. (2012, p.8). A three component conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review, Vol. 01, pp. 61-89. Recuperado 26 de Febrero del 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional.

Meyer y Hercvitch citado por Farris et al. (2012, p.13) El compromiso organizacional. Commitment in the workplace, (theory, research and application). London: Sage publications.

Espinoza Pérez, D. A. (12 de 12 de 2017). Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima 2016. Tesis en opción al grado de Maestro en Gestión Pública. Obtenido de Univerisda César Vallejo, Lima Norte: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8828>

Noroña; Alcaraz; Rojas; y Rebolledo (2012) *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12(3).263- 274. Recuperado de: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3º edición. Perú. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Méndez (2015) Tesis “*Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*”. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosas (2014) *Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones*. Educar, 27, 119-133. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, Decenzo, & Coulter (2013) *Fundamentos de administración*. En S. Robbins, D. Decenzo, & M. Coulter, *Administración de empresas* (8 ed., págs. 222-225). México D.F.: Pearson Education.

Sánchez (2015) en su tesis “*Mejora De La Productividad Laboral Del Personal De Las Municipalidades Del Distrito De Virú Mediante La Propuesta De Un Programa Motivacional*”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1959>

Sandoval (2016) “*Liderazgo situacional para mejorar el compromiso organizacional en trabajadores con cargos gerenciales en la Universidad nacional de Piura*”- 2016. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8785/Barra_TTC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins y Judge (2009) *Comportamiento Organizacional* (13^o Ed. México: Editorial Pearson Educación

Robbins, Decenzo, & Coulter (2013) *Fundamentos de administración*. En S. Robbins, D. Decenzo, & M. Coulter, *Administración de empresas* (8 ed., págs. 222-225). México D.F.: Pearson Education

Vega Capcha, S. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015*. Tesis en opción al grado de Magister en Gestión del Talento Humano. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7681>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Tema	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Método
<p>Compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa</p>	<p><u>Pregunta General:</u> ¿De qué manera el compromiso organizacional puede promover la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Diseñar estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019</p>	<p>Tipo de Investigación: ✓ Descriptiva, con corte transversal.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p>

<p>Port Logistics S.A.C. - Piura 2019</p>	<p><u>Preguntas Específicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué situación se encuentra el compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? • ¿Cómo es el compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? • ¿En qué situación se encuentra el compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? • ¿Cuáles son las características que presenta la eficacia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? • ¿Cuáles son las características que presenta la eficiencia de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019? 	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el compromiso afectivo de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019 • Identificar como es el compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019 • Reconocer en qué situación se encuentra el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019 • Identificar las características que presenta la eficacia de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019 • Determinar las características que presenta la eficiencia de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019. 	<p>✓ No experimental.</p> <p>Enfoque:</p> <p>✓ Cuantitativo.</p> <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C.- Piura del distrito de Piura. ✓ Jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C. <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 20 colaboradores <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta. ✓ Entrevista. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario. ✓ Guía de Entrevista estructurada.
--	---	---	--

Anexo N° 2: Cuestionario



Escuela Profesional de Administración

A. Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C Piura-2019.

N° de cuestionario: _____

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “El comportamiento del consumidor millennial y su preferencia por el comercio electrónico en el distrito de Piura-2019”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que Usted crea conveniente según la escala que se presenta a continuación.

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO – (4) DE ACUERDO – (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO – (2) EN DESACUERDO – (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

Una vez completada la encuesta sírvase devolverla por este mismo medio. Muchas gracias.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

COMPROMISO AFECTIVO	ESCALA				
	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
1. Tiene un fuerte sentido de pertenencia a la organización.					
2. La organización tiene un gran significado personal para Usted					
3. Considera a su organización como buen lugar para trabajar.					
4. Las dificultades de la organización las asume como si fueran sus propios problemas.					
COMPROMISO NORMATIVO	ESCALA				

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
5. Las reglas y normas establecidas en la institución se cumplen a cabalidad.					
6. Ante algún inconveniente en la organización tengo la certeza que se hará justicia.					
7. La organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los colaboradores					
8. Los colaboradores cumplen a cabalidad el reglamento interno de la empresa					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	ESCALA				
	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
9. Aparte de la remuneración, la organización ofrece otros beneficios por pertenecer a ella.					
10. Su sueldo y prestaciones satisfacen sus necesidades básicas de familia y ocio.					
11. La organización ante alguna vacante disponible primero piensa en su personal interno.					
12. La empresa reconoce las horas extras que realiza el colaborador para el cumplimiento de sus labores.					
13. 24. Se reconoce la buena labor realizada con incentivos monetarios o morales.					
14. El colaborador asume los retos que propone la empresa para					

fortalecer sus habilidades laborales y blandas.					
15. La empresa es accesible respecto a los permisos personales y familiares.					
16. La empresa realiza actividades de integración incluyendo la familia del colaborador					
PRODUCTIVIDAD LABORAL					
EFICACIA	ESCALA				
	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
17. Las características del servicio buscan satisfacer al cliente.					
18. Los requerimientos de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado.					
19. Genera confianza el servicio brindado al cliente por la eficacia con la que se realiza.					
20. La eficacia con la que se brinda el servicio genera el aumento de la cartera de clientes.					
EFICIENCIA	ESCALA				
	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
21. Los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados.					
22. La empresa controla los insumos y materiales empleados en cada operación logística.					
23. Los resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asocian a un periodo de tiempo.					

**Anexo N° 3: Informe del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa
Port Logistics S.A.C**

Tabla 1. Concordancia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. por los aspectos relacionados al compromiso organizacional

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Compromiso afectivo										
1. Tiene un fuerte sentido de pertenencia a la organización.	0	0,0%	1	2,0%	4	8,0%	33	66,0%	12	24,0%
2. La organización tiene un gran significado personal para Ud.	1	2,0%	2	4,0%	5	10,0%	28	56,0%	14	28,0%
3. Considera a su organización como buen lugar para trabajar.	0	0,0%	10	20,0%	9	18,0%	21	42,0%	10	20,0%
4. Las dificultades de la organización las asume como si fueran sus propios problemas.	0	0,0%	5	10,0%	9	18,0%	26	52,0%	10	20,0%
Compromiso normativo										
5. Las reglas y normas establecidas en la institución se cumplen a cabalidad.	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	26	52,0%	23	46,0%
6. Ante algún inconveniente en la organización tengo la certeza que se hará justicia.	0	0,0%	6	12,0%	17	34,0%	19	38,0%	8	16,0%
7. La organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los colaboradores.	0	0,0%	7	14,0%	11	22,0%	23	46,0%	9	18,0%
8. Los colaboradores cumplen a cabalidad el reglamento interno de la empresa.	0	0,0%	6	12,0%	9	18,0%	22	44,0%	13	26,0%
Compromiso de continuidad										
9. Aparte de la remuneración, la organización ofrece otros beneficios por pertenecer a ella.	0	0,0%	6	13,0%	13	25,0%	23	46,0%	8	16,0%
10. Su sueldo y prestaciones satisfacen sus necesidades básicas de familia y ocio.	1	2,0%	6	12,0%	13	26,0%	18	36,0%	12	24,0%
11. La organización ante alguna vacante disponible primero piensa en su personal interno.	0	0,0%	2	4,0%	6	12,0%	28	56,0%	14	28,0%
12. La empresa reconoce las horas extras que realiza el colaborador para el cumplimiento de sus labores.	0	0,0%	7	14,0%	12	24,0%	23	46,0%	8	16,0%
13. Se reconoce la buena labor realizada con incentivos monetarios o morales.	0	0,0%	4	8,0%	8	16,0%	27	54,0%	11	22,0%
14. El colaborador asume los retos que propone la empresa para fortalecer sus habilidades laborales y blandas.	0	0,0%	6	12,0%	4	8,0%	29	58,0%	11	22,0%
15. La empresa es accesible respecto a los permisos personales y familiares.	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	22	44,0%	25	50,0%
16. La empresa realiza actividades de integración incluyendo la familia del colaborador	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	22	44,0%	25	50,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados de la tabla anterior señalan que la opinión de los colaboradores sobre el compromiso laboral es bastante favorable, según la opinión de la mayoría que evidencia estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en todos los aspectos evaluados. Así, en cuanto al compromiso afectivo, el estudio indica que el 90% tiene un fuerte sentido de pertenencia a la organización, mientras que el 84% considera que la organización tiene un gran significado personal para ellos, mientras que el 62% señala que la organización es un buen lugar para trabajar; el estudio también reporta que el 72% de los colaboradores asume las dificultades de la organización como si fueran sus propios problemas.

Con relación al compromiso normativo, el estudio deja en evidencia que casi la totalidad de investigados, 98%, cree que las reglas y normas establecidas en la institución se cumplen a cabalidad, mientras que solo el 54% señala que, ante algún inconveniente en la organización, tienen la certeza que se hará justicia. También se encontró que el 64% de los colaboradores considera que la organización promueve los contratos indeterminados para un mayor compromiso de los colaboradores, mientras que el 70% señala que cumplen a cabalidad el reglamento interno de la empresa.

El compromiso de continuidad evidencia; el 62% de los colaboradores considera que aparte de la remuneración, la organización ofrece otros beneficios por pertenecer a ella, mientras que solo el 60% comparte la opinión de que su sueldo y las prestaciones satisfacen sus necesidades básicas de familia y ocio; el estudio señala asimismo que el 84% de los encuestados considera que la organización, ante alguna vacante disponible, primero piensa en su personal interno. En cuanto al reconocimiento de las horas extra, el estudio refiere que solo el 62% considera que la empresa reconoce las horas extras que realiza el colaborador para el cumplimiento de sus labores, el 76% de los colaboradores considera que se reconoce la buena labor realizada con incentivos monetarios y morales, mientras que solo el 80% comparte la opinión de que el colaborador asume los retos que propone la empresa para fortalecer sus habilidades laborales y blandas; el estudio señala asimismo que el 94% de los encuestados considera que la empresa es accesible respecto a los permisos personales y familiares.

Tabla 2. Concordancia de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. por los aspectos relacionados a la productividad laboral

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Eficacia										
17. Las características del servicio buscan satisfacer al cliente.	0	0,0%	1	2,0%	7	14,0%	31	62,0%	11	22,0%
18. Los requerimientos de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado.	1	2,0%	4	8,0%	15	30,0%	24	48,0%	6	12,0%
19. Genera confianza el servicio brindado al cliente por la eficacia con la que se realiza.	0	0,0%	9	18,0%	13	26,0%	17	34,0%	11	22,0%
20. La eficacia con la que se brinda el servicio genera el aumento de la cartera de clientes.	0	0,0%	8	16,0%	10	20,0%	20	40,0%	12	24,0%
Eficiencia										
21. Los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados.	0	0,0%	3	6,0%	5	10,0%	29	58,0%	13	26,0%
22. La empresa controla los insumos y materiales empleados en cada operación Logística.	1	2,0%	2	4,0%	5	10,0%	27	54,0%	15	30,0%
23. Los resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asocian a un periodo de tiempo.	1	2,0%	10	20,0%	5	10,0%	22	44,0%	12	24,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a la eficacia, la opinión de los colaboradores también es bastante favorable; el 84% considera que las características del servicio buscan satisfacer al cliente, mientras que el 60% cree que los requerimientos de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio brindado. Los resultados muestran asimismo que solo el 56% de los investigados considera que el servicio brindado al cliente genera confianza, por la eficacia con la que se realiza; luego también se encontró que el 64%, cree que la eficacia con la que se brinda el servicio genera el aumento de la cartera de clientes.

Con relación a la eficiencia, las respuestas de los trabajadores son favorable el 80% muestra estar totalmente de acuerdo, que se realiza un servicio de forma eficiente, el estudio deja en evidencia que el 84% de los investigados, cree que los costos utilizados para ofrecer el servicio son los adecuados, el mismo porcentaje de 84% señala que la empresa controla los insumos y materiales empleados en cada operación logística. También se encontró que el 68% de los colaboradores consideran que los resultados obtenidos por los colaboradores son medibles y se asociación a un periodo de tiempo.

Anexo N° 4: Validación de jueces expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lara Sánchez con DNI N° 02778943 Magister
 en Lic. Ciencias Administrativas
 N° ANR 23792 de profesión Administrador
 desempeñándome actualmente como Docente
 en la Escuela de Administración UCV- Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario:

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

Cuestionario para colaboradores de la empresa Port Logistics - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 2 días del mes de octubre del Dos mil diecinueve.

Mgtr. : José Martín Lara Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milgr@hotmail.com

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PORT LOGISTICS S.A.C. PIURA- 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																									100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																									100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																									100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																									100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																									100	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

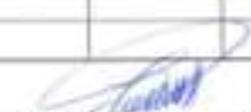
Yo, Freddy Antello Torres con DNI N° 023 42233 Dr.
 en Geografía Administrativa de profesión Lic. en Ciencias Políticas y Sociología
 N° ANEP 102520 de profesión Docente en T. P.
 desempeñándome actualmente como V. C. U. Pura
 en V. C. U. Pura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento:

Cuestionario

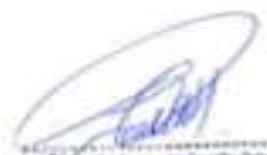
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario para Laboradores de la empresa Petrólogos - Pura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Interconexión					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


 Dr. Freddy S. Castillo Peche
 R. U. V. 27.000.17.001

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Pura a los 5 días del mes de octubre del Dos mil diecisiete.

Dr.
 DNI
 Especialidad:
 E-mail:


 Dr. Freddy S. Castillo Peche
 R. U. V. 27.000.17.001
 02342233
 Administración/Investigación
 fcastello30@hotmail.com

Anexo N° 5: Validación de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Gonzales Ancajima Rosa Yessenia
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Compromiso Organizacional para promover la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logística S.A.C. Piura-2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Compromiso Organizacional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (0)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.859
------------------------------------	-------

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

<p>Ítems iniciales: 12</p> <p>Ítems finales: 12</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.859 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Gonzales Ancajima Rosa Y.
CUI : 70209673


LEMMYBERTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
CCESPE 509

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Gonzales Ancajima Rosa Yessenia
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Compromiso Organizacional para promover la Productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logística S.A.C. Plura-2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre productividad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach</i> (0)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20

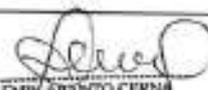
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.918
------------------------------------	-------

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

Ítems iniciales: 11 Ítems finales: 11 Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.918 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.
--

Estudiante: Gonzales Ancajima Rosa Y.
DNI: 70059675


LEMMY ABRAMO CERNA
 UG EN ESTADÍSTICA
 COESPE IIR

Anexo N° 6: Matriz de instrumentos

Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A		INSTRUMENTO B			
						N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems		
¿De qué manera el compromiso organizacional puede promover la productividad laboral de los colaboradores de la Empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019?	Diseñar estrategias de compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. - Piura 2019.	X: Compromiso organizacional	X1.1	Percepción de satisfacción de necesidades	Entrevista / Cuestionario	1	3				
			X1.2	Lazos emocionales		2	2,4	1	1		
			X1.3	Orgullo de pertenencia a la institución		1	1	1	2		
			X2.1	Obligaciones con la organización		1	5				
			X2.2	Evaluación de permanencia		1	7	1	4		
			X2.3	Reglas de la organización		2	6,8				
			X3.1	Sueldo y prestaciones		2	9,10				
			X3.2	Opciones laborales		1	11	1	5		
			X3.3	Tiempo utilizado		1	12	3	6,7,8		
			X3.4	Reconocimiento de las labores.				1	13		
			X3.5	Fortalecimiento de competencias.				1	14		

			X3.6	Bienestar familiar		2	15.16		
		Y: Productividad laboral	Y1.1	Expectativas del cliente	Entrevista / Cuestionario	2	13,14		
			Y1.2	Confiabilidad del servicio		1	15	1	9
			Y1.3	Incremento de clientes		1	16		
			Y2.1	Costos de realización del servicio		1	17		
			Y2.2	Disposición de insumos y materiales		1	18	1	10
			Y2.3	Tiempo de realización de actividades		1	19		

Anexo N° 7: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LAS JEFATURAS DE LA EMPRESA PORT LOGISTICS S.A.C. – PIURA

Aplicado a:

.....

COMPROMISO AFECTIVO:

Lazos emocionales

1. ¿De qué manera percibe Usted ¿Que los colaboradores crean lazos emocionales con la empresa a la cual pertenecen?

Orgullo de pertenencia a la institución

2. Considera Usted ¿Que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Port Logistics?

3. De ser afirmativas su respuesta anterior ¿Cómo manifiestan los colaboradores que se sienten orgullosos de laborar en Port Logistics?

COMPROMISO NORMATIVO:

Evaluación de la permanencia

4. ¿Qué criterios se toman en cuenta para determinar la permanencia de un colaborador en la empresa?

COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Opciones laborales

5.	Por qué cree Usted ¿Que el trabajador opta por laborar en la empresa Port Logistics y no en otras empresas?
	Reconocimiento de las labores
6.	¿El colaborador siente satisfacción personal cuando contribuye al resultado esperado de la empresa? ¿por qué?
7.	¿Es importante que el colaborador se sienta involucrado y tomado en cuenta para el logro de objetivos? ¿por qué?
8.	¿Considera que se debe comunicar a los colaboradores el reconocimiento que realicen los directivos de la empresa y gerentes? ¿por qué?
	EFICACIA
	Confiabilidad del servicio
9.	¿En qué se diferencia el servicio que ofrece la empresa Port Logistics del resto de operadores logísticos?
	EFICIENCIA:
	Disposición de insumos y materiales
10.	¿Qué tan importante es para Usted Mantener el control de los insumos y materiales al momento de ofrecer el servicio al cliente?

Anexo N° 8: Informe de la guía de entrevista aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo. Guía de entrevista aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C - Piura.

Nombre: FERNANDO OLAYA PIMENTEL

Cargo: jefe de operaciones

1) ¿De qué manera percibe usted que los colaboradores crean lazos emocionales con la empresa a la cual pertenecen?

Los colaboradores crean lazos emocionales en Port Logistics trabajando en un buen ambiente, moderno, con implementos que les permitan desarrollarse en el puesto que tiene y la función a la cual se le asigna, también logrando metas en base al cargo que desempeña por ejemplo en la facturación errada y/o adicional-meta-gestiona exoneración del costo. El trabajador demuestra que las funciones aspiradas son cumplidas, el trabajo en equipo influye para no ser robotizados en el día a día. Asimismo, las jefaturas de la empresa permiten que el trabajador tenga el espacio suficiente para desempeñarse en su función.

2) Considera Usted ¿Que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Port Logistics?

Si.

3) De ser afirmativas su respuesta anterior ¿Cómo manifiestan los colaboradores que se sienten orgullosos de laborar en Port Logistics?

Impulsando el respeto, el buen trato, la humildad y confianza que se brinda para el buen desempeño.

4) ¿Qué criterios se toman en cuenta para determinar la permanencia de un colaborador en la empresa?

Percibiendo que el colaborador se sienta parte de la organización, brindando un buen clima laboral, buena comunicación, desempeñando sus funciones y trabajando en equipo y finalizando con un buen objetivo.

5) ¿Por qué cree Usted ¿Que el trabajador opta por laborar en la empresa Port Logistics y no en otras empresas?

La empresa está posicionada entre una de las primeras en su rubro, eso la hace atractiva a seguir desempeñándose dentro de la empresa.

6) ¿El colaborador siente satisfacción personal cuando contribuye al resultado esperado de la empresa? ¿por qué?

Ya que cumpliendo las metas que se traza la empresa el colaborador siente que es buen engranaje en la cadena de logística.

7) ¿Es importante que el colaborador se sienta involucrado y tomado en cuenta para el logro de objetivos? ¿por qué?

Si, porque de esta forma el colaborador se compromete con la empresa y transmite estas buenas acciones al resto de colaboradores, además satisfacer las necesidades de autorrealización de los trabajadores

8) ¿Considera que se debe comunicar a los colaboradores el reconocimiento que realicen los directivos de la empresa y gerentes? ¿por qué?

Si, porque de esta manera se motivan a los colaboradores y ellos perciben que su trabajo es valorado e incluso ya no perciben que es suficiente con realizar sus labores sino aportar mejoras a la empresa.

9) ¿En qué se diferencia el servicio que ofrece la empresa Port Logistics del resto de operadores logísticos?

La política de la empresa es mantener al cliente informado de toda la cadena logística, costos y precios normales sin diferencia de su traslado, asimismo transmitir confiabilidad en las diferentes etapas de la cadena, atención personalizada, comunicación rápida y fluida y sobre todo calidad en el servicio.

10) ¿Qué tan importante es para Usted Mantener el control de los insumos y materiales al momento de ofrecer el servicio al cliente?

Mediante la adecuada aprobación y contratación de nuestros proveedores se permite tener un buen control de los insumos y materiales al momento de ofrecer nuestro servicio, por ejemplo: en el caso del transporte de la carga refrigerada se solicita que el transportista cuente con seguro de carga, control de seguridad (acuerdos BASC) conductores que no tengan problemas judiciales y verificación domiciliaria.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo. Guía de entrevista aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C -Piura.

Nombre: SAMY MORENO BOBBIO

Cargo: jefe de facturación y proveedores

- 1) ¿De qué manera percibe usted que los colaboradores crean lazos emocionales con la empresa a la cual pertenecen?**

Los colaboradores crean lazos emocionales cuando participan activamente en las actividades que realiza la empresa, cuando hace propios los problemas que suceden en la empresa y se preocupa por resolverlos,

- 2) ¿Considera usted que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Port Logistics?**

si

- 3) De ser afirmativas su respuesta anterior ¿Cómo manifiestan los colaboradores que se sienten orgullosos de laborar en Port Logistics?**

Se manifiesta por la permanencia con la que cuentan algunos colaboradores, también porque es una de las empresas más reconocidas en el rubro de comercio exterior, asimismo porque la empresa te brinda oportunidades para ascender y desarrollar profesionalmente.

- 4) ¿Qué criterios se toman en cuenta para determinar la permanencia de un colaborador en la empresa?**

Se toma mucho en cuenta la personalidad que tenga el colaborador y la relación que crea con sus compañeros de trabajos, con los clientes y proveedores, también la facilidad que tiene para la resolución de problemas.

- 5) ¿Por qué cree Usted ¿Que el trabajador opta por laborar en la empresa Port Logistics y no en otras empresas?**

Por el reconocimiento a nivel del rubro que tiene la empresa, por la flexibilidad en cuanto a horarios

6) ¿En qué se diferencia el servicio que ofrece la empresa Port Logistics del resto de operadores logísticos?

Tenemos una atención personalizada con nuestros clientes, es decir personal capacitado y con experiencia se asigna para que esté presente en los packing del cliente y estos reciban una orientación de inmediato y ante cualquier inconveniente que se presente la persona que esta asignada en la planta a la cual se le denomina “inhouse” puedan resolverlos y absolver las dudas generadas en cada embarque de contenedor.

7) ¿El colaborador siente satisfacción personal cuando contribuye al resultado esperado de la empresa? ¿por qué?

Por mi parte si siento satisfacción al contribuir o aportar alguna idea o mejora en cuanto a procedimientos de atención al cliente o reportes a la gerencia para un mejor planeamiento estratégico, porque si trabajamos en esa misma línea la empresa obtendrá buenos resultados que beneficien a todos.

8) ¿Es importante que el colaborador se sienta involucrado y tomado en cuenta para el logro de objetivos? ¿por qué?

Si, porque somos parte de la empresa y quienes podemos aportar para un mejor logro de objetivos ya que nosotros vivimos el día a día, lo cual nos ofrece un panorama de cerca de lo que se debe mejorar y aplicar para que la empresa sea exitosa.

9) ¿Considera que se debe comunicar a los colaboradores el reconocimiento que realicen los directivos de la empresa y gerentes? ¿por qué?

Si, porque el colaborador asumirá un compromiso más fuerte con la empresa y se esforzará por dar lo mejor cada día ya que sus logros son reconocidos y tomados en cuenta y esto también lo motiva a seguir creciendo personal y profesionalmente.

10) ¿Qué tan importante es para Usted Mantener el control de los insumos y materiales al momento de ofrecer el servicio al cliente?

A mi opinión es de suma importancia ya que teniendo un control de insumos en cada operación podemos obtener una utilidad real y esperada de acuerdo nuestras proyecciones

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo. Guía de entrevista aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C -Piura.

Nombre: EDITH UCEDA MARCHAND

Cargo: jefe de comercial

- 1) ¿De qué manera percibe usted que los colaboradores crean lazos emocionales con la empresa a la cual pertenecen?**

Participando de los eventos que realiza la empresa, asistiendo a las invitaciones ofrecidas por los proveedores (coktail, ferias, charlas) y también visitando a los clientes.

- 2) ¿Considera usted que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Port Logistics?**

Si, porque Port Logistics es una empresa que pertenece a un grupo grande como lo es Océano Seafood y tiende a crecer cada año.

- 3) De ser afirmativas su respuesta anterior ¿Cómo manifiestan los colaboradores que se sienten orgullosos de laborar en Port Logistics?**

Comunicando al entorno de comercio exterior sobre el crecimiento de la empresa.

Hacer saber la relación que tenemos con la cartera de clientes los mismos que ya se encuentran fidelizados y que optan por nuestro servicio campaña tras campaña.

- 4) ¿Qué criterios se toman en cuenta para determinar la permanencia de un colaborador en la empresa?**

Lo primordial es mantener un buen ambiente de trabajo entre cada uno de nosotros manifestando los valores como: respeto, compañerismo, eficiencia y responsabilidad.

- 5) ¿Por qué cree usted que el trabajador opta por laborar en la empresa Port Logistics y no en otras empresas?**

Porque Port Logistics crece año a año, pertenece a un grupo grande de empresas.

Existe buen ambiente de trabajo.

La empresa es bien vista en el rubro de comercio exterior.

6) ¿En qué se diferencia el servicio que ofrece la empresa Port Logistics del resto de operadores logísticos?

Calidad de servicio.

Atención al cliente con respeto y asesoramiento en sus exportaciones.

7) ¿El colaborador siente satisfacción personal cuando contribuye al resultado esperado de la empresa? ¿por qué?

Por mi parte sí, porque así crezco profesionalmente y soy reconocida en la empresa misma y en el resto de las empresas relacionadas al rubro de comercio exterior.

8) ¿Es importante que el colaborador se sienta involucrado y tomado en cuenta para el logro de objetivos? ¿por qué?

Claro que sí, el colaborador debe estar totalmente involucrado con cada una de nuestras funciones para lograr los objetivos de la empresa.

9) ¿Considera que se debe comunicar a los colaboradores el reconocimiento que realicen los directivos de la empresa y gerentes? ¿por qué?

Si, porque así nosotros tenemos conocimiento de los logros de la empresa y como somos reconocidos en el rubro de comercio exterior.

10) ¿Qué tan importante es para usted Mantener el control de los insumos y materiales al momento de ofrecer el servicio al cliente?

Es importante porque el valor de la mercancía de cada exportador es alto, asimismo la mercancía es refrigerada y no puede ser expuesta a ningún contratiempo para su exportación.

Anexo N° 9: Informe de aplicación de entrevista

INFORME DE RESULTADOS DE GUIA DE ENTREVISTA APLICADA A LAS JEFATURAS DE LA EMPRESA PORT LOGISTICS S.A.C - PIURA

La entrevista realizada estuvo aplicada a las jefaturas de la empresa Port Logistics S.A.C - Piura, con la finalidad de conocer de qué manera el compromiso organizacional ha influido en la productividad laboral. Los resultados se presentan a continuación:

El compromiso afectivo se manifiesta mediante un buen ambiente laboral, herramientas e implementos que tenga la organización en donde los colaboradores se sienten a gusto al realizar sus labores y en donde les permitan desarrollarse en el puesto que desempeñan, el colaborador se siente más comprometido al logro de los objetivos y metas que plantee, cuando participan activamente en las actividades como: ferias, cocktails, eventos de integración charlas informativas y capacitaciones. El colaborador está creando lazos emocionales con la empresa ya que su participación es de suma importancia para la empresa; los problemas que suceden en la empresa los asume como propios y se preocupa por resolverlos. Es fundamental que los trabajadores sean tratados con igualdad y consideración independientemente del beneficio que conlleve cada quien, porque su crecimiento permitirá que la empresa tenga un beneficio a largo plazo como es su fidelidad y el aumento de la productividad que en números es ingreso para la organización. Demuestras un compromiso afectivo cuando comunicas al entorno o rubro de trabajo al cual perteneces el crecimiento que tiene la empresa y que tan a gusto te sientes en ella.

El recurso humano hoy en día en toda organización es de suma importancia, pero no debemos dejar de lado que un colaborador puede ser eficiente, proactivo y un elemento para que la empresa continúe en desarrollo, pero si ellos no acatan las normas o reglamentos que la empresa dispone lamentablemente se debe prescindir de sus servicios, la personalidad que tenga el colaborador, las buenas relaciones que establezca con sus compañeros, clientes y proveedores también es un factor que la empresa toma en cuenta al momento de evaluar a un colaborador; la empresa deben percibir y notar el compromiso en cuanto a cumplimiento de normas y reglamentos el colaborador posee.

Como colaboradores estamos buscando un beneficio propio y evaluando que tan conveniente es pertenecer a una u otra empresa, los colaboradores de Port Logistics optan

por pertenecer a la empresa porque es un operador reconocido en el rubro de comercio exterior, por la cartera de clientes con la cuenta actualmente lo que genera un compromiso de continuidad del colaborador hacia la empresa, el reconocimiento de sus labores que se le otorga a los colaboradores y hacerles saber a los mismos que tan satisfechos se sienten los directivos y gerentes con los objetivos alcanzados genera en el colaborador un compromiso de continuar en la empresa ya que se siente valorado en el logro de los objetivos y por ende es un aporte en su crecimiento profesional.

El desempeño laboral que demostramos en cada una de nuestras funciones nos convierte en personas eficaces, obteniendo como uno de los resultados la confiabilidad del producto o servicio que la organización ofrece al cliente, en la empresa Port Logistics nos preocupamos por ser transparentes y honestos con los clientes, brindarles una atención personalizada asignando personal capacitado en sus packing para para la solución de problemas y orientación en cuanto a la logística de sus exportaciones.

Anexo N° 10: Evidencias visuales de la aplicación de los instrumentos

Ilustración 1. Entrevista aplicada al jefe de operaciones de Port Logistics.



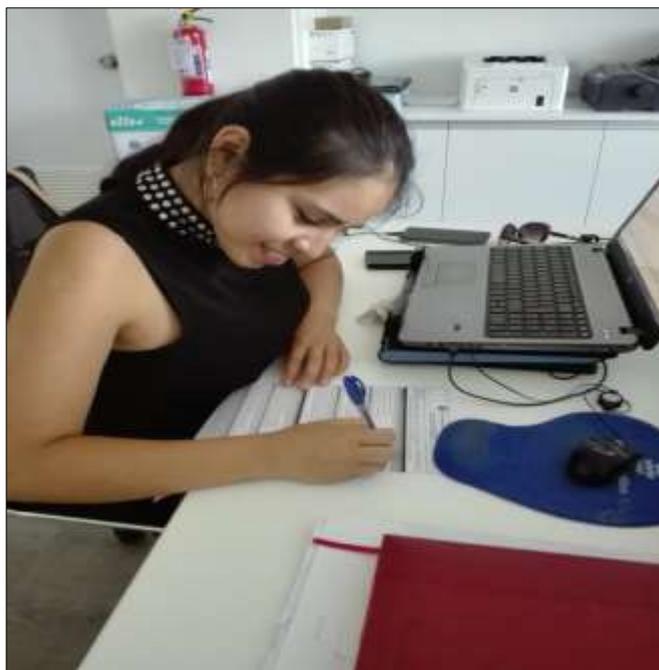
Fuente: guía de entrevista aplicada a jefe de Port Logistics.

Ilustración 2. Encuesta aplicada a los colaboradores de Port Logistics



Fuente: cuestionario a colaboradores

Ilustración 3. Encuesta aplicada a los colaboradores de Port Logistics



Fuente: cuestionario a colaboradores

Ilustración 4. Encuesta aplicada a los colaboradores de Port Logistics



Fuente: cuestionario a colaboradores