



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

ESCUELA PROFECIONAL DE ADMINISTRACION

**DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS DEL AREA DE
OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES EN LA
CIUDAD DE LIMA 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

AUTOR:

CHÁVEZ ALEGRE, ADELO TOMÁS

ASESOR:

MAG. AMES COCA Martha.

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACION DE OPERACIONES.

LIMA – PERU.

AÑO – 2015

PÁGINA DE JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli
PRESIDENTE



Mg. Teresa Gonzales Moncada
SECRETARIO



CPC. Emilia Terrones Lavado
VOCAL

DEDICATORIA

A mi esposa y familia, por su apoyo incondicional, a mis padres que desde algún lugar del cielo guían mis pasos, los que me dieron la vida y me hicieron hombre de bien.

A las personas que de una u otra manera me apoyaron en el trabajo, estudio y sobre todo a los profesores que compartían su sabiduría conmigo, por todo ello me siento orgulloso de terminar la carrera con éxito.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino del bien y hacer de mi un hombre correcto.

En segundo lugar a mi familia en especial a mi esposa.

Así mismo agradecer especialmente a los profesores del programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, quienes aportaron con sus conocimientos para que pueda realizar mis estudios y despertar en mí el espíritu de investigador.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, ADELO TOMAS CHAVEZ ALEGRE con DNI N° 10443204, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima noviembre del 2015



.....
Adelo Tomás, CHÁVEZ ALEGRE
DNI: 10443204

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Desempeño Laboral y Productividad de servicios del área de operaciones de la empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima 2014”, la misma que someto en consideración y esperando cumplir con lo requerido para poder obtener el título Profesional licenciado en administración.

El Autor: ADELO TOMÁS CHÁVEZ ALEGRE.

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I INTRODUCCIÓN:	1
Antecedentes.	2
Latorre Navarro, M (2011)	2
ALVA & JUAREZ (2014)	3
Huamaní, P (2012)	.4
Iturralde Torres, J (2011)	.5
Montes, L (2012)	.6
Desempeño Laboral	7
Características del desempeño laboral:	9
Importancia de la evaluación de desempeño	10
Motivación:	14
Características de Motivación	14
Programas de motivación	18
Comunicación	19
Características de la Comunicación	19
Beneficios	20
Satisfacción.	21
Clima laboral	23
La Calidad de vida y salud	23
Capacitación	25
Características de la Capacitación.	25
Certificados	28
El programa de Capacitación	28
Trabajo en equipo	31

Las condiciones propicias	32
La formación de equipos	33
Establecer y aclarar objetivos	33
La Productividad	33
Características de la productividad.	35
Modalidades y formas para incrementar la productividad	35
Como elevar la productividad laboral	36
Beneficios de la productividad	37
Efectividad	38
La eficiencia	39
Eficaz	40
Calidad.	43
Plan de calidad.	43
Justificación Metodológica	44
Justificación Práctica	45
La Justificación Teórica	45
Realidad Problemática.	46
1.1. Problema General	48
1.1.1. Preguntas Específicas	48
1.2 OBJETIVO GENERAL	48
1.2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	48
II.- MARCO METODOLÓGICO:	49
2.1 HIPOTESIS	49
2.1.1 HIPOTESIS GENERAL	49
2.2 Variables:	50
2.3 Operacionalización de variables:	50
Desempeño Laboral	50
Definición Operacional:	51
Productividad	52
Definición Operacional:	52
2.4 Metodología:	52
2.5. Tipos de estudio:	54
2.6. Diseño:	54
2.7. Población, muestra y muestreo:	55

2.7.1. Población:	55
2.7.2. Muestra:	55
2.7.3. Muestreo:	57
2.7.4. Unidad de análisis:	57
2.7.5. Criterios de inclusión:	57
2.7.6. Criterios de exclusión:	58
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	58
2.8.1 Técnicas	58
2.8.2. Instrumentos	58
2.8.3. Validación del Instrumento:	59
2.9. Métodos de análisis de datos:	59
2.10 Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS:	61
3.1 Confiabilidad del Instrumento	61
3.1.1. Confiabilidad de la Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL.	62
3.1.2. Confiabilidad de la Variable Dependiente: Productividad.	63
3.2 Resultados de la encuesta aplicada:	64
3.2.1 Pregunta N° 2.- Considera usted que sus líderes lo motivan a cumplir con el trabajo dentro de su área, mejorando su desempeño laboral.	64
3.2.2 Pregunta N° 7.- Considera usted, que existe un programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores.	65
3.2.3 Pregunta N° 12 Cree usted que es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal.	66
3.2.4 Pregunta N° 14 Cree usted que la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos.	67
3.2.5 Pregunta N° 15 Cree usted que los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja.	68
3.2.6 Pregunta N° 16 Cree usted que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.	69
3.2.7 Pregunta N° 18 Considera usted que sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores.	70
3.2.8 Pregunta N°30 Considera usted que existe buena comunicación y que los conflictos del área se solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura.	71
3.2.9 Pregunta N° 33 Considera Usted que su participación es directa para lograr los objetivos trazados por los líderes de su equipo de trabajo.	72

3.2.10 Pregunta N° 36 Usted cree que cuando no está de acuerdo con los objetivos, los líderes escuchan su opinión para la mejora de los resultados.	73
3.2.11 Pregunta N° 58 Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua.	74
3.3 Prueba de Hipótesis	75
3.3.1. Hipótesis General:	75
3.3.2 Hipótesis Específicos:	76
Hipótesis Específico N° 1	76
Hipótesis Específico N° 2	77
Hipótesis Específico N° 3	78
Hipótesis Específico N° 4	79
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSION	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
VIII. ANEXOS	89
8.1. Cuestionario para encuesta.	89
8.2. TABLA DE RESULTADOS:	95
Pregunta N° 1.- El programa de motivación que desarrolla la empresa, genera resultado para las estrategias de comunicación, liderazgo y trabajo colaborativo es constante.	95
Pregunta N° 3.- Cree usted que en la empresa es la buena comunicación, es una motivación para los colaboradores.	96
Pregunta N° 4.- Cree usted que existen privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato del jefe inmediato creando desmotivación y pérdida de confianza en los colaboradores.	97
Pregunta N° 5.- Considera usted que la empresa propicia una comunicación sin barreras que impacta en acercamiento entre los distintos niveles de la organización.	98
Pregunta N° 10.- Considera usted que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas.	99
Pregunta N° 8 Cree usted que en La compañía otorgan becas de estudio para poder desarrollar su intelecto personal.	100
Pregunta N° 9 En su área de trabajo existe un programa de ascensos por meritocracia que beneficia a todo el personal equitativamente.	101
Pregunta N° 11 Considera usted que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa.	102

Pregunta N° 13 Los programas de capacitación que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro.	103
Pregunta N° 17 La formación de equipos de trabajo es solo una estrategia para el cumplimiento de metas.	104
Pregunta N° 19 Considera usted que cuenta con los recursos necesarios para levantar información importante que contribuya a la mejora continua.	105
Pregunta N° 20 Trabajar en equipo es una debilidad en la empresa, pues los colaboradores se resisten a la integración.	106
Pregunta N° 22 Cree usted que en el área todos tienen claro los objetivos de la empresa.	107
Pregunta N° 23 Considera usted que en el área de trabajo tienen pleno conocimiento de los objetivos propuestos para el área pues colaboraron en su elaboración.	108
Pregunta N° 24 Cree Usted que es consciente de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.	109
Pregunta N° 25 Considera usted que Cuentan con la asesoría necesaria y entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.	110
Pregunta N° 26 Cree usted que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.	111
Pregunta N° 27 Considera Usted que es tomado en cuenta, para el trabajo en equipo asignado por su jefe inmediato.	112
Pregunta N° 28 Cree usted que sus compañeros muestran interés por participar en un buen nivel de compañerismo interpersonal.	113
Pregunta N° 29 Considera usted que existe buenas relaciones interpersonales en los colaboradores.	114
Pregunta N° 31 Cree usted que Los líderes tienen la capacidad de manejar los conflictos laborales dentro del grupo.	115
Pregunta N° 32 Cree usted que es participe en la solución de conflictos dentro del equipo de trabajo del área de operaciones.	116
Pregunta N° 2 Cree usted que Los líderes de la empresa son transparentes y comunican los resultados obtenidos dentro del plazo establecido.	117
Pregunta N° 4 Considera usted que los resultados alcanzados se cumplen según los planes de la empresa.	118
Pregunta N° 5 Considera usted que Los recursos que se le asignan, son los necesarios para realizar su trabajo.	119
Pregunta N° 6 Optimizan los recursos asignados para obtener mayor productividad dentro de su área de trabajo.	120
Pregunta N° 7 Cree usted que el líder es capaz de realizar las actividades planeadas para alcanzar los resultados planeados.	121

Pregunta N° 8 Cree usted que las personas conozcan y acepten los criterios de la calidad de los servicios.	122
Pregunta N°9 Cree usted que en su área existe un control sistemático de los recursos utilizados.	123
Pregunta N° 10 Considera usted que las metas son claras para el área de trabajo a la que pertenece.	124
Pregunta N°11 Cree usted si los objetivos del área se cumplen en los tiempos establecidos	125
Pregunta N° 12 Considera usted que la empresa cuenta con políticas de beneficios por el cumplimiento de metas de la empresa.	126
Pregunta N° 13 Cree usted que está informado oportunamente sobre el entorno competitivo para la mejora de los procesos en su área de trabajo.	127
Pregunta N° 16 Considera usted que la información es importante para elevar la productividad de su área.	128
Pregunta N° 17 Considera usted que los procedimientos son complicados y engorrosos y que los colaboradores carecen de habilidades para ello.	129
Pregunta N° 18 Considera usted que los Líderes de su área tienen acceso a los indicadores que necesitan para medir la productividad del área.	130
Pregunta N° 19 Cree usted que los líderes hacen los procesos de evaluación del desempeño individual para poder obtener los indicadores de producción.	131
Pregunta N° 20 Los indicadores de evaluación tomados en cuenta para elevar el desempeño laboral en el área de operaciones son elaborados en consenso jefatura y colaboradores.	132
Pregunta N° 21 Su jefe inmediato realiza una evaluación por intermedio de la información que arrojan los indicadores.	133
Pregunta N° 22 Cree usted que los procesos para prestar servicios de traslado de valores son adecuados para enfrentar la demanda del mercado.	134
Pregunta N° 23 Cree usted que los líderes comprueban la demanda real, para el cumplimiento de los servicios prestados.	135
Pregunta N° 24 Cree usted que el área de operaciones, los servicios que presta carecen de programación.	136
Pregunta N° 25 Considera usted que el área de trabajo corrige a tiempo cualquier error para la mejora de la producción de los servicios.	137
Pregunta N° 26 Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua.	138
Pregunta N° 6 cree usted que Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, que propicia un buen desempeño laboral.	139
Pregunta N° 28 Considera usted que su participación en los controles, en el área donde labora contribuye a la mejora de la calidad del servicio	140

Pregunta N° 29 La empresa cuenta con métodos de controles de calidad para los servicios que realiza.	141
8.3. FIGURAS	142
8.3.1 Figura N° 1 PIRAMIDE DE SATISFACCION DE MASSLON	142
8.3.2 Figura N° 2 Clima organizacional de una empresa de transportes.	143
8.3.3 Figura: N° 3 RELACION DE UN BUEN TRABAJO EN EQUIPO	144
8.3.4 Figura N° 4 METODO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DE 360°	145
8.4.5 Figura N° 05 Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación.	146
EXPERTO N° 01	146
EXPERTO N° 02	148
EXPERTO N° 03	150
EXPERTO N° 04	152
Figura N°.- 06 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION	154
Figura N° 07 Discusión con Latorre Navarro.	155
Figura N° 08 Discusión con Huamaní P.	155
Figura N° 09 Discusión con ALVA & JUAREZ	156
Figura N° 10 Discusión con Iturralde Torres	156
Figura N° 11 Discusión con Montes, L.	157
FIGURA N°12	158

RESUMEN

Desempeño laboral y productividad de servicios del área de operaciones de la empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima 2014 es el título del estudio que tuvo la finalidad de Identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014, tomando en cuenta el Desempeño Laboral, según CHIAVENATO, IDALBERTO (2011) se define como el conjunto de acciones laborales de los trabajadores en realizar sus funciones, así mismo se conoce como rendimiento laboral o merito laboral, se evaluó a través de las funciones; Motivación, Satisfacción, Capacitación y Trabajo en Equipo, así mismo se propone la Productividad, según GUTIERREZ PULIDO (2010), como componentes a evaluar, Eficiencia , Eficacia y Efectividad.

El método fue hipotético deductivo, tipo de estudio es descriptivo correlacional, con una población de 200 colaboradores, la muestra tomada según formula es de 132 personas encuestadas, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, para la obtención de datos exactos sin errores, tipo de escala Likert el cual paso por un proceso de validación de cuatro expertos, se utilizó una herramienta confiable el Alfa de Cronbach, con los resultados obtenidos se pudo discutir, concluir y recomendar, además como conclusión se logró identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en la empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima.

PALABRAS CLAVES: Desempeño Laboral, Productividad, Motivación

ABSTRACT

Work performance and productivity of services in the area of operations of the company's transfer of securities in Lima 2014 is the title of the study was intended to identify the relationship of job performance and productivity of service area operations in a business Shuttle securities Lima 2014, taking into account job performance, according CHIAVENATO, Idalberto (2011) is defined as the set of labor action by workers to perform their duties, also known as work performance or merit labor, was assessed using the functions; Motivation, Satisfaction, Training and Teamwork, also intends Productivity as PULIDO GUTIERREZ (2010), as components to assess effectiveness, efficiency and effectiveness.

The method was deductive hypothetical type of study is descriptive correlational, with a population of 200 employees, the sample taken as formulated is 132 respondents, a questionnaire with closed questions to obtain accurate data error-rate was applied Likert scale which passes through a validation process of four experts, a reliable tool Cronbach's alpha was used, the results could discuss, conclude and recommend further conclusion it was possible to identify the relationship between job performance and productivity service area of operations in the company of transfer of securities in the city of Lima.

KEYWORDS: Work Performance, Productivity, Motivatio

I.- INTRODUCCIÓN:

La trascendencia del estudio del Desempeño Laboral, radica en que se tiene que demostrar que para las empresas el desempeño de los trabajadores en sus determinadas áreas de trabajo, saber aprovechar las competencias y lograr el alto rendimiento individual y grupal, esto requiere que se cuente con un líder capaz de poder descubrir cuáles son las competencias y poder crear clima laboral favorable que conduzcan al logro de objetivos comunes, saber cómo enfrentar los desacuerdos para llevarlos a buen puerto, hará que el desempeño laboral se incremente o disminuya si no se pone verdadero interés en lograr beneficios comunes y apuntar al logro de lo que busca la empresa con el compromiso de los trabajadores, el desempeño laboral es importante en el desarrollo y progreso de toda empresa.

La importancia de la productividad se basa en la subsistencia de toda empresa constituida con beneficios de lucro, empresa que no produce tiende a desaparecer en el tiempo es por eso que la importancia y cómo influye para el logro de metas cortas, medianas y a largo plazo, las empresas ponen énfasis en la producción de productos o servicios bien realizados y que satisfagan las necesidades de los consumidores, estos a su vez tienen que ser de buena calidad para el sostenimiento de los productos o servicios. Es como impacta la productividad, en cantidad, calidad y proporciones que demandan el mercado que queremos abarcar con nuestros servicios, las empresas competentes enfrentan el desarrollo de una producción estandarizado para poder reducir costos y que la productividad sea sostenida en el tiempo.

Se justifica la relación de Desempeño Laboral y Productividad en el rubro de la empresa e instituciones prestadoras de servicios en traslado de valores, la importancia de esta relación nos da la factibilidad de entender que tan importante es la búsqueda de nuevos elementos que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores empezando de la alta dirección y terminando con el último empleado de la organización, es de vital importancia la relación de las dos variables por que ayuda a mejorar y desarrollar nuevas herramientas en lograr los objetivos trazados por las organizaciones constituidas, para enfrentar la competencia y satisfacer a los potenciales consumidores, requiere estar

preparados con trabajadores competentes y que produzcan según sus competencias, esto hará que la empresa sea rentable en beneficio de la misma.

Antecedentes.

Se recurre a trabajos previos realizados por tesisistas en explicación de las situaciones o estudiadas, para que sea útil con sus aportes, es en ese sentido que cito:

Latorre Navarro, M (2011) en el estudio que realiza “La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”. TESIS DOCTORAL, Facultad de Psicología de la UNIVERSIDAD DE VALENCIA ESPAÑA, Su objetivo es analizar cómo las percepciones, las expectativas y la satisfacción laboral de los trabajadores influyen en la relación entre la gestión de recursos humanos y los indicadores de desempeño tanto a nivel individual como a nivel organizacional, se llevó a cabo un estudio piloto de carácter exploratorio a fin de diseñar el modelo conceptual y validar las medidas que serían empleadas posteriormente en el estudio Psycones. La presente tesis se enmarca en un contexto de crecimiento económico, avances de la tecnología de la información y la comunicación, y en sociedades multiculturales. En este contexto se analiza como la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño en las organizaciones desde un punto de vista multinivel. Para ello, en este apartado, se revisan las principales aproximación en gestión de recursos humanos y sus respectivos modelos teóricos para concluir que es necesario analizar, además, las características del empleado como factor mediador entre la gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional. Así, se toma como marco teórico el modelo de Ostroff y Bowen (2000) y algunas teorías clásicas de la psicología del trabajo y las organizaciones.

En el estudio se sostiene que las aptitudes también influyen mucho en el rendimiento de la productividad, como medir el desempeño laboral en forma individual y grupal, siempre el estudio de estos dos factores serán para elevar la productividad de servicios de la empresa transportadora de valores, con consecuencia de los estudios realizados por los líderes que descubrirán el desempeño laboral entendido dentro de las competencias de los trabajadores, los buenos procedimientos nos ayudaran para ser mejores dentro del rubro del

mercado. En conclusión esta tesis nos ayuda a entender que el desempeño tiene que ser medido siempre.

ALVA & JUAREZ (2014) "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S. A del distrito de trujillo-2014" tesis para obtener el título profesional de: licenciado en administración La presente investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores

El estudio realizado nos muestra la relación de la satisfacción laboral y la productividad, los indicadores de estos tiempos nos anuncian que el desempeño laboral debe ser medido para estar seguros de que la tecnología nos ayudara para realizarlo con exactitud, si establecemos buenos procesos para poder realizarlos nos ayudaran para una buena toma de decisiones, las organizaciones tienen la necesidad de actualizarse sino se quedan desplazadas en el tiempo y no podrán revolucionar porque la humanidad tiene otras necesidades que los

obliga a tener nuevos productos según las necesidades de los mismos, es importante que también vean el crecimiento de su fuerza laboral porque de ello dependerá mucho el verdadero rendimiento de la empresa. En este estudio se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada a su vez propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Huamaní, P (2012) "Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima". Para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú, Precisamente por ello, la presente investigación se orienta a demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Dicho de otro modo, una organización que instituye a las competencias personales, como un modelo de gestión organizacional, donde la ejecución de todas las funciones inherentes a los colaboradores, pasa necesariamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos. La demostración objetiva del postulado descrito en el párrafo anterior se llevó a cabo en las empresas del sector confección de calzado, ubicadas en Lima Metropolitana.

Para ello se determinó una muestra de 96 empresas, representadas por sus directivos y/o administradores. A este grupo de empresarios, seleccionados bajo criterios aleatorios y *polienta picos*, -cuidando siempre que sus opiniones representen por inferencia al universo de los fabricantes de Lima Metropolitana, se aplicaron una variedad de técnicas científicas de trabajo de campo observación, encuestas en 3 momentos diferentes y entrevistas en profundidad, para demostrar las hipótesis planteadas en la presente investigación y proponer una metodología de implantación del modelo en este sector. Los resultados son por demás halagadores, dado que desde el punto de vista cuantitativo se demuestran las hipótesis, y desde el punto de vista cualitativo se identifican y se refinan los hallazgos. Con tales insumos se propone una mejor distribución de

planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector. En ese orden de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas.

En el estudio realizado nos muestra como la productividad de las personas se puede medir en base a sus competencias de cada trabajador para poder medirlos utilizaron técnicas de medida que les resulto favorables en el aumento de su producción, comparando y realizando los estudios necesarios, este estudio nos ayudara a entender que el desempeño si influye mucho en la productividad para poder elevarlo, aprovechar las competencias de los colaboradores en si una buena técnica en ser aplicada y con la tecnología de por medio nos dará resultados de gran relevancia. Se da en todas las empresas de distintos rubros como es el caso de esta empresa de confección de calzados, para poder elevar su producción tiene que evaluar necesariamente el desempeño laboral de las personas y así elevar su producción, con esto se demuestra que todas las empresas tienen que realizar sus estudios de medición del desempeño laboral de sus trabajadores para poder elevar su producción y así tener mayor rentabilidad.

Iturralde Torres, J (2011) "La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperatividad de Ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010" trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa Las organizaciones. La modalidad que se aplicó para el desarrollo de esta investigación es cualitativa y factible Se acudirá también a la observación y a la experimentación a fin de lograr en la investigación conocer la problemática, Se trata de una investigación socio-crítica donde la investigación proporciona información que permitirá proponer alternativas y estrategias para tratar los procesos, los criterios y las consecuencias de un inadecuado manejo de personal y sin criterio técnico de

aplicación. métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos, de igual forma como se desarrolló estadísticamente los pasos para determinar la población y muestra, tomando en cuenta que el universo constaba de 98 trabajadores y como muestra obtuvimos un promedio de 78 trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis. En conclusión No se identifican métodos, técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el 59 personal se motive y se comprometa con la filosofía de la cooperativa, se continuará cometiendo errores que pueden causar graves perjuicios a la institución.

Podemos determinar que en la investigación se ve claro el estudio de las competencias y es fundamental para poder desarrollar un buen servicio dentro de una empresa que presta servicios de calidad en esmero de una satisfacción de los clientes, e reconocer las competencias del factor humano para poder desarrollar un buen desenvolvimiento de las personas dentro de toda institución, es importante que las empresas evalúen para que se pueda crecer en forma consistente en el mercado que es muy competitivo.

Montes, L (2012) En la investigación "eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos" realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial se ha presentado la siguiente investigación estuvo orientada a comprobar si diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) determinaban diferencias significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de empleados dedicados a la Atención al Cliente en la empresa Telefónica. Con este propósito se planteó un estudio de tipo "descriptivo comparativo", de corte transversal y con un diseño estadístico de "comparación de promedios". La muestra estuvo conformada por 200 personas (20% de la población total). El tipo de muestreo asumido fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. Las estrategias de enseñanza – aprendizaje tanto presencial como no presenciales fueron aplicadas a través de módulos desarrollados por el

Área de Recursos Humanos de la empresa así como el sistema de evaluación del desempeño.

Se valora el estudio pues establece que los programas de enseñanza para elevar en el desempeño laboral son de dos modos, presencial y video conferencias, los cuales dio resultado que el presencial es efectiva en el resultado que busca determinada empresa, así como se plantea en la presente tesis también se puede lograr en las distintas compañías, solo tienen que tomar la decisión de realizarlo y poner en práctica lo establecido por la empresa en la mejora.

Es importante la teoría objeto de estudio la que facilitara el nexo con la práctica y serán necesarias para del marco teórico el cual será la base fundamentada del estudio del Desempeño Laboral y la Productividad, es una etapa donde se reúne la información de acuerdo a los autores seleccionados para el correcto planteamiento y fundamentación de cada una de ellas.

Desempeño Laboral

Según CHIAVENATO, IDALBERTO(2011), Se define al desempeño laboral como "el conjunto de acciones laborales de los trabajadores en realizar sus funciones, así mismo se conoce como rendimiento laboral o merito laboral, también se define como acciones y comportamientos que realizan las personas, a la vez son relevantes para los objetivos trazados por la organización."

La expresión del autor de cómo define al desempeño laboral nos permite entender la importancia que tiene el tema de estudio en una empresa de servicios o productos, es importante porque contribuye a la productividad de servicios y producto que realiza la empresa según sea su rubro, esto hace que la misma logre el objetivo trazado, el rendimiento que tenga el personal es vital en el logro de las metas trazadas, si es la función que realiza un determinado trabajador para poder hacer sus labores eficientes porque exige un rendimiento laboral según sea su capacidad e intelecto, es bueno que se determine un buen líder para poder seleccionar a qué tipo de grupo necesita para poder aprovechar las bondades del trabajador, esto hará que la empresa logre los objetivos comunes.

Según Araujo y Guerra, (2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización,

funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral Araujo y Guerra, (2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. El Desempeño Laboral se define, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado

Determina que los logros alcanzados por los trabajadores se dan por el desempeño laboral que tienen en forma individual o grupal, dentro de los plazos que determina la empresa (líderes) además tienen que ser eficientes y eficaz, es importante porque logra que la satisfacción del individuo se relaciona mucho con el desempeño laboral, desencadenara en los resultados obtenidos, a corto o largo plazo, la contribución de los resultados obtenidos dentro del área de trabajo se dan por el compromiso y la relación que exista dentro y fuera del grupo, hace que la satisfacción laboral del trabajador este bien y contribuirá al logro de los objetivos trazados por la empresa y/o área que labora determinado colaborador, se está dando esto porque además las competencias de los trabajadores se verá reflejado en lograr las metas personales y de las empresas.

Según STONER, JAMES (1996) Sostiene que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Así, se notó que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas, para ello se cuenta con reglas establecidas por las empresas de servicios según sea su rubro, es idóneo que el colaborador reconozca como tal las normas emitidas para determinado proceso y estas estén claras para saber a qué apuntan con la claridad de lograr el objetivo común, además reconocer que las actualizaciones en los procesos los aran menos complicado para saber que realmente se logró en base al tiempo establecido por la institución.

Es importante el desempeño laboral en toda empresa que presta servicios de calidad porque es una garantía de un buen trabajo que realiza todo empleado comprometido dentro de su empresa, es por ello que los líderes de esta época tienen que reconocer a los talentos y hacer que sean productivos, los mecanismos para reconocer el buen desempeño de los colaboradores es a

través de la medida que se le da al desempeño laboral tanto individual como grupal. Con esta medida se trata de corregir, mejorar, solucionar las falencias de las personas y maximizar las competencias de los trabajadores haciendo que sean más productivas, aprovechando las posibilidades de potencialidades del colaborador, es desde allí que se aprovechara para que su rendimiento sea favorable para los intereses de la empresa que solo busca beneficios lucrativos.

Así mismo hay otros autores, que relacionan el desempeño laboral con la evaluación de la misma, tanto individual como grupal.

Según EVANS&COLLIER (2009) también se indica que la evaluación del desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemáticamente y periódicamente la eficacia y eficiencia de los funcionarios en el cumplimiento de sus tareas actuales, así mismo se cita a otro autor:

Según LOUFFAT, ENRIQUE(2010) Es así que la evaluación del desempeño es importante porque nos permite diagnosticar el nivel de competencia de los trabajadores y funcionarios de las instituciones y a partir de allí tomar las medidas oportunas para la mejora continua a favor de la organización, también sirve como parámetro para el desarrollo sucesorio de carrera dentro de las instituciones, es tomado como base para para el otorgamiento de remuneraciones y compensaciones de quienes lo ameritan.

La evaluación del desempeño laboral es muy importante porque desde allí se estará midiendo la magnitud de cuál es el real comportamiento del trabajador en su producción y cuáles son los factores que contribuyen para que este se eleve o disminuya, desde allí las empresas tienen que apuntar que importante es mejorar, así poder enfrentar el cambio constante del mundo de negocios, es por ello para poder avanzar se evaluara al personal periódicamente, y detectar falencias y desde el punto de la mejora continua hacer que estas sean las fortalezas, cuando se reconozca que existen debilidades dentro del personal que labora en una empresa se tomaran las medidas necesarias para mejorar y elevar el desempeño laboral.

Características del desempeño laboral:

Según Chía, Vizarreta, Roberto (2011) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Las características dadas por los distintos autores se demuestra que el desempeño laboral de un trabajador está basada en cuanto a sus capacidades, los conocimientos adquiridas a través del tiempo y esto lo hace un diestro en lo aprendido luego desarrollara sus habilidades para el aprendizaje de la labor encomendada por la empresa y los líderes del área donde se desempeña sus labores diarias, es por eso que es muy importante determinar que el desempeño laboral es fundamental para la productividad de toda empresa según sea el rubro de negocios, sobre todo si se trata de una empresa de servicios de traslado de valores se tiene que desarrollar el conocimiento en base a las capacitaciones, para luego ser hábiles en el manejo de armas de fuego (revolver, escopetas, manejo de blindados etc.), así se dará cargos según las capacidades de los trabajadores de dicha empresa.

Importancia de la evaluación de desempeño

Es importante para las empresas evaluar periódicamente a los empleados una a dos veces al año, este proceso de evaluación debe comprender la comparación del trabajo realizado con los estándares exigidos por la empresa junto con el examen de desempeño de cada empleado. Es relevante se realicen las evaluaciones de desempeño para determinar que la institución este trabajando para el logro de sus objetivos trazados, así mismo los colaboradores lo realizan según lo establecido por la empresa de servicios o productos. Chía, Vizarreta, Roberto. (2011)

Para poder explicar cómo se da la evaluación del desempeño citamos a CHIAVENATO, IDALBERTO (2011) en la que otros autores mencionan la evaluación de desempeño de 360° también conocida como evaluación integral, es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas. Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son las siguientes:

- Medir el Desempeño del personal.
- Medir las Competencias.
- Diseñar Programas de Desarrollo.

La evaluación de 360 grados pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: Jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

El propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro. Los objetivos de realizar una evaluación de 360 grados son:

- Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular.
- Detectar las capacidades y oportunidades del individuo, del equipo y de la organización.
- Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal y también de la empresa u organización.

El verdadero objetivo de las evaluaciones de 360° es el desarrollo de las personas.

La evaluación de 360 grados será una buena herramienta para el desarrollo de competencias del personal, siempre que se haya diseñado con base a los comportamientos esperados para la organización en particular. De ese modo serán los comportamientos necesarios para alcanzar los objetivos deseados.

El proceso no concluye cuando se presentan los resultados, ni después de su lectura y análisis. La persona debe incorporar, comprender el alcance y aceptar los resultados de la evaluación recibida. Luego, reflexionar para posteriormente encarar acciones concretas para mejorar aquello que así lo requiera. Para la organización y para el individuo no presupone ningún logro si no se acompaña de un plan de acción concreto para desarrollar las competencias. La validez de la evaluación de 360 grados dependerá del diseño de la misma, de lo que se desea medir, de la consistencia de los grupos de evaluación y de la eliminación de las fuentes de error. (Figura N° 4)

Es muy importante que este proceso se dé a conocer de manera estratégica y cuidadosa a la organización a través de:

Explicar con claridad que el propósito de utilizar este proceso de retroalimentación de 360 grados es para coadyuvar con el desarrollo de los individuos que colaboran en la organización.

- Enfatizar sobre la confidencialidad del proceso.
- Garantizar a los empleados que los resultados del proceso no serán utilizados para ejercer medidas disciplinarias.
- Capacitar a aquellos que participarán en el proceso sobre el propósito, formatos a utilizar y los roles a desempeñar.
- Elaboración del Formato

Para este efecto se proporciona la información para crear un formato de retroalimentación de acuerdo a las necesidades de su organización.

a) Se requerirá formar un comité para que desarrolle el formato si es para la organización en su totalidad o los formatos si se trata de uno o más departamentos específicos.

b) El equipo calificador, en base a la información que proporcionen los evaluadores expertos, se tomara de 3 a 5 factores críticos de éxito. Por ejemplo; si se trata de una empresa de servicios de traslado de valores, se detectara los puntos críticos que se pueden mejorar:

- Enfoque al Usuario.
- Trabajo en Equipo.
- Iniciativa del colaborador.
- Desempeño en su puesto de trabajo.
- Eficiencia y eficacia
- Rapidez y Velocidad
- Valores morales
- Valor Agregado
- Confianza y Honestidad

- Puntualidad
- Compromiso y Responsabilidad

Estos factores nos ayudaran a lograr el éxito, y se aprenderá que son esenciales para que un empleado sea un miembro que contribuya de manera eficaz en la empresa o en un área de trabajo específico.

Para cada factor de éxito se generan de 4 a 5 descripciones específicas del comportamiento esperado. Los factores de éxito y las descripciones del comportamiento esperado se incorporan en el formato de calificación.

Conduciendo las Evaluaciones

Las personas que recibirán la retroalimentación de 360° seleccionaran a los evaluadores que les darán dicha retroalimentación. Estos evaluadores deberán incluir al superior inmediato, los compañeros del mismo grupo de trabajo y colegas de otros departamentos o grupos de trabajo. Los evaluadores deberán seleccionarse teniendo en mente que lo que se requiere es información profunda y objetiva. El superior inmediato podrá sugerir evaluadores adicionales.

- Los evaluadores serán notificados de que participarán en el proceso de evaluación de determinado empleado y se les enviará el formato vía electrónica o en papel.
- Antes de calificar, los evaluadores deberán recibir orientación para saber cómo se llevará a cabo el proceso y cuál es su objetivo y así, evitar efectos Halo (todas las calificaciones altas) o efectos de tendencia central (Se califican todos los factores en la media).
- Los evaluadores llenarán el formato de evaluación.
- Los evaluadores regresarán el formato a la persona que se les indique para que tabúlelos datos. Esta persona deberá ser un elemento neutral dentro de este proceso y será seleccionada por el líder del proyecto de evaluación 360 grados. (VER FIGURA N° 4)

El desempeño Laboral propone las siguientes funciones, la Motivación, Satisfacción, Capacitación, Trabajo en equipo, es tan relacionada entre sí

porque son importantes en poder demostrar que para un buen desempeño del colaborador debe reunir todos estos valores tomados para el estudio.

Motivación:

Según CHIAVENATO, IDALBERTO(2011)La motivación es el estímulo que mueve a la persona a realizar ciertas acciones e insistir en ellos para su culminación, este término está relacionado con la voluntad y el interés, las diversas escuelas de psicología tienen muchas teorías de cómo se da la motivación y que efecto ocasiona en la conducta de los individuos. La motivación, también se refiere a la voluntad para realizar un esfuerzo, para poder alcanzar los objetivos trazados por la organización, está condicionado por la capacidad de esforzarse para la satisfacción de sus necesidades personales.

La motivación es fundamental en el desempeño laboral, si se toma como un factor que determina la conducta humana para poder desempeñar una determinada labor. Así mismo se determina que la Motivación está constituido por los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es decir que la motivación nos incentiva para el logro de los objetivos y satisfacer nuestras necesidades, el estar motivado es estar identificado con un propósito o un fin, en cambio cuando se está desmotivado el ser humano pierde el interés y el significado del objetivo.

La palabra motivación es el resultado de la combinación de los vocablos latinos *motus* ("movido") y *motivo* ("movimiento"). El sentido que se le atribuye al concepto desde el punto de vista psicológico y filosófico, la motivación está basada en las cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta que pueda lograr cumplir los objetivos que se ha trazado. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

Características de Motivación.

Las características de la motivación podemos encontrar las siguientes que pueden ser las siguientes:

- Mientras mayor es el deseo o la necesidad se incrementará en gran medida la motivación.
- La motivación supera a las razones.

- Tanto la conducta como el comportamiento de los individuos, son elementos que influyen directamente sobre la motivación y el grado de la misma en el individuo.
- La motivación impulsa el desarrollo de las nuevas soluciones y del ingenio.
- Por medio de la motivación se logra establecer nuevos esquemas de interacción entre los individuos.

Así se determina que en base a estas características encontradas de la motivación, podemos decir que un buen líder debe saber motivar al grupo que comanda para que sus subordinados tengan la plena seguridad en sí mismos y saber cumplir los objetivos trazados por la empresa., para poder tomar como ejemplo; se motiva al personal de distintas maneras para poder cumplir determinada labor, como cuando falta personal y se solicita a uno de ellos para poder cumplir una jornada larga, a pesar de haber cumplido con su propia ruta, esto hace que el colaborador se sienta motivado y respaldado por su líder y se considera en cuanto a cualquier requerimiento que solicite después, el líder se siente en la plena necesidad de cumplir su palabra con el trabajador que apoyo.

Señala CHIAVENATO, I(2011) la motivación es “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Existen tres premisas sobre la conducta humana las cuales se mencionan a continuación: La conducta es producto de estímulos externos o internos. Existe una causalidad en la conducta. Tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de las personas.

La conducta es motivada, quiere decir en toda conducta humana existe una finalidad, La conducta no es casual ni aleatoria, sino que siempre se orienta y dirige a un objetivo, La conducta está orientada a un objetivo, en todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, expresiones con que se designan los motivos de la conducta. Si estas afirmaciones son ciertas se podría decir que la motivación no es espontanea, siempre hay un objetivo que la impulsa ya sea explícito o implícito. Aunque el modelo básico de la motivación sea el mismo a través de estímulos hacia las personas puede variar dependiendo del individuo, según sea la necesidad.

También el autor se refiere a la teoría de La pirámide de Maslow, (Figura N°1) o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana*, que

posteriormente amplió, obtuvo una importante notoriedad, no sólo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial del marketing o la publicidad. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

Según CHIAVENATO, IDALBERTO(2011)Es tomado del libro Administración de Recursos Humanos, La forma de ser, de hacer, de conocer, de sentir es lo que diferencia a las personas. Sus preferencias que dependen de su cultura, nivel de vida, edad, época en que viven, etc. marcan su comportamiento en sociedad y varían a lo largo de la vida, adoptando unos valores, relegando otros.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow (1908-1970) propuso en su obra Una teoría sobre la motivación humana, una jerarquía de necesidades humanas. Para este autor, la principal motivación es priorizar las necesidades, cubrir aquellas que parecen más importantes o urgentes y, una vez conseguido, pasar al siguiente nivel de importancia hasta conseguir alcanzar la autorrealización. Los principales postulados de su teoría son: El individuo tiene numerosas necesidades de importancia diferente y que pueden ser jerarquizadas, El individuo busca satisfacer primero las necesidades que le parecen más importantes, Una necesidad deja de existir (temporalmente) al ser satisfecha y el individuo busca satisfacer otra, Maslow clasificó las necesidades humanas en cinco categorías o niveles y las representó mediante una pirámide, colocando en la base de la misma; Las necesidades básicas; en el segundo nivel las de seguridad; en el tercer nivel las sociales; luego las de autoestima y en la cúpula las de autorrealización.

De esta manera se representa la pirámide de Maslow, a través de los niveles de necesidades de las personas, que hacen de ellas una variable fundamental para poder realizar funciones que necesitan realizar y poder cubrir y/o satisfacer sus necesidades, así es fundamental que las personas que van despertando a la autorrealización se desarrollan para cubrir todas sus necesidades existentes.

Con el ejemplo y figura representada podemos apreciar que las necesidades se van dando dentro de un proceso que es fundamental para la persona.

a).- Necesidades básicas. Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la supervivencia de una persona (referentes a la supervivencia):

- Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.
- Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.
- Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

- Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.
- b).- Necesidades de seguridad y protección. Estas necesidades surgen después de las necesidades fisiológicas estén totalmente cubiertas o satisfechas, lo que nos lleva a buscar seguridad y saber estar protegido:
- Sentir seguridad física (integridad del cuerpo) y salud (saber que el cuerpo está en buen funcionamiento). Necesidad de proteger tus bienes y tus activos (casa, dinero, auto, etc.)
 - Necesidad de vivienda (protección).
- c).- Necesidades sociales. Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:
- Función de relación (amistad).
 - Aceptación social. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas.
 - El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre éstas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Éstas se forman a partir del esquema social.
- d).- Necesidades de estima. Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.
- La estima *alta* concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
 - La estima *baja* es al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio. La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.
- e).- Autorrealización. Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser” y “autorrealización”.

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto. Personas autorrealizados; Maslow consideró autorrealizados a un grupo de personajes históricos que estimaba cumplían dichos criterios: Abraham Lincoln, Thomas Jefferson, Mahatma Gandhi, Albert Einstein, Aleanor Roosevelt, William James, entre otros. Maslow dedujo de sus biografías, escritos y actividades una serie de cualidades similares. Estimaba que eran personas: Centradas en la realidad, que sabían diferenciar lo falso o ficticio de lo real y genuino. Centradas en los problemas, que enfrentan los problemas en virtud de sus soluciones.

Con una percepción diferente de los significados y los fines. En sus relaciones con los demás, eran personas; Con necesidad de privacidad, sintiéndose cómodos en esta situación. Independientes de la cultura y el entorno dominante, basándose más en experiencias y juicios propios. Resistentes a la enculturación, pues no eran susceptibles a la presión social; eran inconformistas. Con sentido del humor no hostil, prefiriendo bromas de sí mismos o de la condición humana. Buena aceptación de sí mismos y de los demás, tal como eran, no pretenciosos ni artificiales. Frescura en la apreciación, creativa, inventiva y original. Con tendencia a vivir con más intensidad las experiencias que el resto de la humanidad CHIAVENATO, I (2011).

Programas de motivación

Concierne a las organizaciones contar con programas establecidos para poder enfrentar los cambios radicales que se dan en la actualidad, por lo tanto toda empresa debe contar con líderes y colaboradores del área operativa motivados al 100% las formas deben establecerse con formatos que den resultados y se refleje en la producción de la empresa, ya sea de servicios o productos. Este tipo de programas es para que a las personas se les de objetivos personales, como desarrollos individuales para luego hacer que con sus capacidades puedan dar de sí, lo mejor de ellos para el grupo que los integran. El comportamiento humano es muy complejo por ello es necesario que los programas sean claras y

de fácil entendimiento para el logro del objetivo trazado. Los programas de motivación para empleados tienen la finalidad de motivar para el logro de un desempeño, mejoramiento del clima de trabajo y lograr que el colaborador sea fiel a la empresa.

Comunicación

Según CHIAVENATO, I (2011), las personas no viven solas, y tampoco aisladas menos son autosuficientes, si no que se relacionan continuamente con su ambiente por medio de la comunicación. Lo que se define como la transparencia de información o de significado de una persona a otra. Es importante para las empresas desarrollar una comunicación fluida dentro de la organización para el buen desarrollo de sus funciones de los integrantes de la misma, de esta manera se lograra que los integrantes estén enfocados hacia un mismo horizonte.

La comunicación es muy importante en la empresa, por que determina como está funcionando entre los clientes internos, o personal de distintas áreas que se relacionan entre sí, la comunicación tiene que ser asertiva y clara, sin buscar maquillajes para tapar algo que no le gusta a cierto sector, es importante porque si se trasmite mal un comunicado esto hace que el proceso se malogre y repercute en la productividad, afectando de una u otra manera el desempeño laboral de las personas, por eso es muy importante la comunicación del líder con los subordinados y viceversa, el valor de la comunicación dentro de una empresa tiene que estar respaldado desde la gerencia para poder determinar que con ella el desempeño del personal se elevara notoriamente.

Características de la Comunicación.

- Emisor o fuente, es la persona, medio o proceso que emite un mensaje para diversas direcciones o individuos, es decir que para el destino es la fuente de la comunicación.
- Transmisor o Codificador, es el equipo que une la fuente al canal de comunicación, es decir que codifica los mensajes emitidos para hacerlos adecuados y disponibles para los medios.
- Canal, es la parte del sistema que une la fuente con el destino, que puede estar físicamente lejos o cerca.

- Receptor o decodificador, es el equipo situado entre el canal y el destino de la información.

Ejemplo de comunicación;

Cuando en la empresa no se difunde bien los procedimientos de los procesos de cómo se deben hacer los servicios de traslado de valores, los empleados cometen muchos errores y esto genera gastos adicionales, afectando a la producción en los servicios.

Beneficios

Según, CHIAVENATO, IDALBERTO (2011) Del latín *beneficium*, un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. Por ejemplo: "Este banco me ofrece más beneficios a la hora de abrir una cuenta", "Nuestra empresa brinda grandes beneficios a los clientes más fieles", "Con la compra del televisor, accedí a varios beneficios en la tienda".

El beneficio en función a los trabajadores dentro de la empresa según sea su rubro, es muy importante porque determina que tanto está respaldado un trabajador dentro de la institución, esto ayudara a que se les otorgue sin distinción alguna. El factor humano dentro de cualquier tipo de organización pública o privada, constituye el capital intelectual y productivo de mucha importancia. Es por ello, que la presente estudio se tiene como propósito establecer los lineamientos, en materia de personal que permitan lograr que el equipo humano se sienta motivado y comprometido con la organización a la cual pertenezca, tanto los empleados operativos que es el sector productivo de una determinada empresa como los profesionales, y sean capaces de contribuir tanto individualmente como en equipo de trabajo a los resultados generales de una determinada organización que busca logros de metas trazadas.

En consecuencia, los beneficios que se consideran a los trabajadores según la condición, serían las siguientes:

- Es común los beneficios otorgados a las madres gestantes, tendrán pre y pos natal de dos meses antes y dos meses después del parto.
- A las trabajadoras en tiempo de lactancia, se les otorga dos horas diarias, las cuales son coordinadas con los jefes de cada área.

- Por nacimientos de hijos; el padre gozará de una licencia de paternidad de cuatro días, para la protección de sus familiares que será un acuerdo entre el empleado y el empleador.
- Por fallecimiento de familiares: se concederá cinco días de permiso los cuales serán remunerados, tanto del pago de su salario como el pago del bono de alimentación, por fallecimiento del conyugue, padres, abuelos, hijos, hermanos cuya filiación este comprobada, y concubino con quien haya vida marital.
- La organización o empresa: conviene en conceder a los trabajadores que se encuentren en proceso de inscripción de estudio, horas académicas, o trabajo de grado, trabajo especial de grado o tesis, dos días hábiles remunerados, y para optar a dicho beneficio, el trabajador, y para optar a dicho beneficio el trabajador deberá solicitarlo por escrito, a los fines de su aprobación.
- Queda entendido, que el trabajador deberá consignar ante la Gerencia de Recursos Humanos, constancia escrita, debidamente avalada por la casa de estudios de que se trate, por la gestión realizada durante la fecha del permiso otorgado.
- También considerar beneficios económicos por política de la empresa que se consideran en reconocimientos por el buen desempeño laboral que realizan los colaboradores.

Satisfacción.

Según CHIAVENATO, IDALBERTO (2011)Proviene del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.

La satisfacción de un trabajador en su trabajo o área donde se desempeña diariamente, es importante porque esto hará que el colaborador rinda más en la producción de productos o servicios que presta dicha empresa según sea el rubro que maneja, los colaboradores al sentir que la satisfacción personal es plena su desempeño laboral se elevara y esto le conviene a la empresa por que servirá para lograr los objetivos trazados a corto y largo plazo, los líderes son las

personas quienes tienen la necesidad de evaluar que busca el colaborador de su empresa, esto vendría a ser la máxima satisfacción en el trabajo, es donde se podría dar inicio a la insatisfacción y baja productividad, es preocupante como las empresas guardan herméticamente ciertos procesos que son vitales para poder mejorar los procesos y arrastra a la insatisfacción de los colaboradores por que no encuentran respuestas a sus propuestas.

Según LOUFFAT, ENRIQUE (2010) Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le proporciona el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permitía desarrollar nuevos conocimientos y asumir nuevos retos, etc.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la empresa, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción de las personas repercute en la productividad del servicio de una empresa de traslado de valores. Con esta explicación de los factores del desempeño laboral y la productividad de los servicios del área de operaciones de una compañía de traslado de valores de la ciudad de Lima, se quiere demostrar que el recurso humano es fundamental en toda empresa de servicios, de pende mucho de cuanto la satisfacción del colaborador dentro de su área de trabajo, es bueno lo que suma en la producción de servicios. Las Causas de la satisfacción, depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio

otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Las consecuencias de la satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longevidad de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Clima laboral

EVANS&COLLIER (2009) El clima laboral es el ambiente generado por las emociones de los grupos de trabajadores dentro de una determinada organización laboral o social, donde prima la interrelación de las personas, como se siente la persona dentro del grupo de trabajo o si es motivado o no por el líder del grupo a ser integrado a la misma, pero también existe ambiente lleno de conflictos que puede complicarse cuando existe; inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo y Calidad de vida y salud. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Es muy importante porque se asocia a la productividad.

Es importante que el clima laboral creado por los integrantes de una empresa sea favorable para acoger a un nuevo integrante de la organización, porque depende de cómo los colaboradores perciben el ambiente tanto personal o grupal y como está influye en el ámbito psicológico de las personas a sentirse bien o mal, es por ello que los líderes son muy importantes en este medio por que depende de ellos que el colaborador se sienta respaldado dentro del grupo de trabajo, no solo en los trabajadores se de este tipo de relación sino también en todos los ambientes que se exponga a las personas. Por eso acoger de buena manera a un colaborador esto ayudara a que se sienta bien y pueda aportar con sus capacidades y estará aportando al crecimiento de la empresa.

La Calidad de vida y salud

EVANS&COLLIER (2009) En cuanto a su concepto capta varios niveles que ocurren dentro de la sociedad y o empresa, como también el aspecto físico y la

mente de la persona, podemos tomar definiciones sociales, psicológicas, ciencia políticas, medicina, estudios del desarrollo personal, etc.

La calidad de vida es relevante para todo trabajador, se presume que hay muchas formas de vida, se puede ver que rigen desde la parte económica, social, político, condiciones de salud y también las condiciones naturales. La calidad de vida está sujeto a muchas consonantes que se promueven a través de las empresas que quieren la mejora en salud y bienestar familiar para las personas, tanto así que las instituciones buscan que sus colaboradores estén asegurados por distintas modalidades como son; seguros EPS, que es un beneficio por el cual el trabajador paga un porcentaje del 20% y el 80 % paga la institución, esto sirve para velar por la salud del colaborador, también podemos mencionar que existe un seguro obligatorio IPSS y ESALUD los cuales hacen que el trabajador que está en planillas se sienta seguro al laborar en una determinada compañía, así mismo se tiene un seguro contra todo riesgo que paga la empresa de servicio de traslado de valores porque son de alto riesgo lo cual lo asume al 100%, también promueven un seguro de vida que cubre en casos de accidentes, con esto el colaborador se siente en pleno respaldo por la compañía.

En la actualidad las empresas tienen programas de salud que ayuda a detectar si sus empleados están o no en condiciones de poder desempeñar sus funciones laborales en óptimas condiciones de salud, es por ello que se tiene un examen preventivo de salud laboral, que ayuda saber en qué condiciones se encuentra el colaborador del área de operaciones, es importante hacer la difusión y concientización de los colaboradores porque esto ayuda tanto a los colaboradores y empleador.

Uno de los indicadores para poder medir la calidad de vida y salud en el individuo es índice del desarrollo humano (IDH) que lo establece las naciones unidas, sirve para poder medir el grado de desarrollo de los países a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), este programa es fundamental porque sirve para fomentar y promover el desarrollo y el cambio a través del conocimiento, experiencias y recursos necesarios, para ayudar a los pueblos

Capacitación

Según EVANS&COLLIER(2009) Se ha conceptualizado tradicionalmente en dos aspectos fundamentales: primero, referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral, lo que representa la capacitación para el trabajo. El segundo aspecto, corresponde a las actividades que realizan las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización, por lo que se le denomina capacitación en el trabajo; modalidades que se detallan a continuación.

La capacitación se refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado, así mismo es considerada como un proceso educativo a corto plazo en donde se utilizara un proceso planificado, con un sistema dentro de una organización a través de ello las personas administrativas y operativas de una empresa u organización, adquieren los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la empresa en la cual se desempeña. Esto hará que se eleve la producción del individuo por que tendrá conocimiento del negocio a la que se dedica la empresa a la que pertenece, sobre todo en una capacitación se promueve la pertenencia.

Características de la Capacitación.

Las empresas buscan cada vez que los trabajadores estén capacitados psra realizar las funciones que desempeñan sus trabajadores dentro de las áreas a las que pertenecen en la institución por eso se mencionamos algunas características básicas:

- Fortalecer la identidad institucional.
- Aplicar los principios de educación para los trabajadores delas áreas correspondientes
- Usar instrumentos necesarios para los cursos teóricos y prácticos.
- Realizar seguimiento de los cursos y temas impartido.
- La capacitación debe ser permanente, integral y dinámica.
- Debe estar vinculada a las necesidades de la institución.
- Promover el desarrollo intelectual e integral de las capacidades del trabajador.

La Capacitación para el trabajo, Es la dirigida por un instructor o profesor, a las personas que laboran en una determinada empresa, también existe para jóvenes en formación académica, impartida por instituciones educativas públicas o privadas, con el propósito de que todo estudiante obtenga conocimientos teóricos y técnicos impartidos en base a programas educativos de carácter general. El resultado de la formación, se mide en función del contenido del aprendizaje y por el resultado de los exámenes que presenta el educando, lo que le permite obtener una calificación y el grado académico.

Capacitación en el trabajo, Es la formación y actualización permanente que proporcionan las empresas a sus trabajadores con base en los requerimientos detectados por nivel de ocupación. La finalidad es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la organización. El aprendizaje lo lleva a cabo un instructor o en su caso el supervisor del propio centro de trabajo y los resultados obtenidos se valoran con respecto al desempeño del trabajador en su actividad laboral, así como en la productividad y calidad de la empresa. Ahora bien, existen otras variables que impactan en el desarrollo de los centros de trabajo y corresponden a las acciones que realizan las empresas para contribuir a la formación integral del individuo, entre las que se pueden referir:

Educación Formal para Adultos, que es el esfuerzo llevado a cabo para apoyar al personal en su desarrollo, orientado hacia la educación escolarizada. Integración de la Personalidad, son las actividades organizadas, o eventos que mejoran las actitudes del personal hacia sí mismos y sus grupos de trabajo.

Actividades Recreativas y Culturales, son actitudes de esparcimiento necesario, que favorecen la integración del trabajador con el grupo laboral y su familia, así mismo le desarrollan la sensibilidad y la creación intelectual y artística.

Así vemos que la persona que adiestra a las personas podemos llamarlas capacitador y este está obligado en realizar un proceso donde este considere la organización y operación de la capacitación, se está tomando en consideración los siguientes aspectos; Análisis Situacional, Detección de Necesidades, Plan y Programas de Capacitación, Operación de las Acciones de Capacitación,

Evaluación y Seguimiento de la Capacitación. Organización del proceso capacitador; Con el objeto de fomentar en los centros de trabajo el establecimiento de una infraestructura de capacitación, se ha conformado un mecanismo metodológico que orienta la elaboración y desarrollo de planes y programas para formar y actualizar al personal en todos los niveles ocupacionales conforme a las necesidades reales que presenten las empresas. Este instrumento técnico denominado Proceso Capacitador consta de cinco etapas Interactuantes, con acciones específicas encaminadas al cumplimiento de objetivos comunes en la organización.

Análisis de la situación, La capacitación es una alternativa fundamental para apoyar el crecimiento de las unidades productivas, sobre todo cuando para ello se realizan esfuerzos planeados y dirigidos en base a situaciones reales, por lo que es importante una revisión de la empresa, en cuanto a sus objetivos, metas y políticas laborales, recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, etc., así como la determinación de problemas reflejados en cada puesto de trabajo, todo esto con la finalidad de disponer de los elementos informativos reales para la adecuada toma de decisiones y así garantizar el éxito en la preparación integral de los trabajadores.

Detectar las necesidades, cuando se detecta la necesidad de capacitar, es necesario desarrollar un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional, que abarque cada nivel de ocupación laboral, para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación y los que requieran una atención distinta por parte de la empresa. Mediante la elaboración y desarrollo de planes y programas de formación integral, se buscará la solución de los primeros, dirigiendo el estudio al cumplimiento de los siguientes objetivos, Determinar si las dificultades se encuentran en los trabajadores o en la organización, con el propósito de identificar al personal que requiere capacitación: Identificar las áreas prioritarias de atención.

Reconocer en el personal las carencias de conocimiento y habilidades, o bien la falta de un reforzamiento de sus actitudes, que repercuten en el desempeño laboral. Definir necesidades de capacitación, tanto presentes como futuras, éstas últimas atendiendo posibles cambios en la empresa. En toda empresa debe

contar con un plan de capacitación establecido y con sus procesos bien estructurados que se puedan cumplir dentro de los plazos establecidos. Es un documento integrado por un conjunto de programas específicos, ordenados por áreas, niveles de ocupación y con el detalle de las actividades implicadas y que considera además los lineamientos y procedimientos para su aplicación.

Para ello debemos considerar los siguientes elementos en la elaboración de un plan; Niveles de Ocupación, Número de trabajadores por ocupación, Período de tiempo en que estará en vigencia, eventos a desarrollar (Objetivo, contenidos temáticos, duración e Instructor responsable).

A su vez nos será útil ver también que después de toda capacitación es bueno que se otorgue;

Certificados

Es importante el otorgar constancias y certificados después de una capacitación porque esto servirá para todo trabajador sentirse respaldado por la misma. Los certificados son buenos por que fundamentan que la persona ha sido formada y tiene experiencia en la materia que dice hacer, es un documento que contiene un texto que es producido normalmente a instancias de quien lo solicita y es emitido por distintas instituciones y es respaldado por la firma por la autoridad superior de las instituciones educativas, para certificar que se ha cumplido con lo afirmado en el documento. Si en caso se llegara a detectar alguna irregularidad y/o falsedad en lo que se dice en el documento será penado por la ley de este país. Está demostrado que cuando se otorga los certificados a los colaboradores, estos se sienten motivados y respaldados por la empresa que los acoge, es por ello que es importante saber que el otorgamiento de los certificados a los trabajadores también puede incrementar la productividad en la empresa de servicios de traslado de valores de la ciudad de Lima.

El programa de Capacitación

Una vez diseñado el plan, se describirán detalladamente las actividades de enseñanza-aprendizaje tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de las diferentes áreas, departamentos o secciones de la empresa, sin descuidar la secuencia y organización, para esto se propone lo siguiente:

Establecer Objetivos, Consiste en describir las conductas que se esperan en los trabajadores al término de su instrucción. La redacción debe especificar las destrezas, actitudes y conocimientos observables y medibles que deberán adquirir.

- General, Indica los alcances que se esperan en el trabajador participante, al término del proceso de instrucción.
- Particular, Describe los alcances que deberán cubrirse con el estudio de un tema.
- Específico, Determina lo que el trabajador participante es capaz de desarrollar al término de cada actividad.
- Definir los Contenidos Temáticos, El contenido de los programas de capacitación deberá entenderse como la materia o temas que deben enseñarse para lograr los objetivos.

Para determinar el contenido, es necesario considerar la información básica de la empresa, en cuanto a los requerimientos ocupacionales, procedimientos operativos de trabajo, maquinaria, herramienta y tecnología, con la finalidad de poder dirigir esos contenidos hacia la enseñanza de conocimientos especializados según su ocupación laboral; o temas técnicos de actualización profesional o bien a la formación y desarrollo personal, etc.

En nuestro medio el éxito que pueda tener una institución y en el caso concreto de las empresas de traslado de valores, depende en gran manera de los aspectos antes mencionados y que son considerados por la Administración de operaciones como un medio necesario para tener un grupo de trabajo, que contribuya con los objetivos comunes de toda empresa, buscando para ello la productividad, la eficacia, por ende vendrá el desarrollo personal dentro de una institución. Con esto la empresa de traslado de valores estará logrando el crecimiento económico.

En la actualidad los líderes tienen que estar preparados y capacitados para poder enfrentar un mundo donde se tiene que conocer las capacidades de los colaboradores, dentro de su área de trabajo, así poder ubicarlos, donde se tendrá que establecer nuevos panoramas para resolver problemas de personal y

rotación constante y poder enfrentar con las nuevas tecnologías existentes, para así enfrentar nuevos caminos de progreso y rentabilidad para la empresa.

En la actualidad las instituciones de servicios prestados a los clientes, están en la necesidad de conocer cómo resolver sus problemas, a la vez darle dinamismo en los procesos de elaboración de servicios de buena calidad. Para sumar el buen desempeño laboral se verá la función de la capacitación en las empresas todo proceso educativo cumple una función eminente; la formación y actualización de los recursos humanos, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social.

Según LOUFFAT, ENRIQUE (2010) la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, es necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización.

La empresa que realiza acciones de capacitación con situaciones de la realidad, siempre están orientadas a la renovación del conocimiento, habilidad y actitud del colaborador, esto mejorara el ambiente laboral y se contara con un capital humano con sus capacidades elevadas.

Según CHIAVENATO, IDALBERTO(2011) La Capacitación es un tema de relevancia que obliga a manejar un concepto práctico de capacitación y a conocer los objetivos que ésta pretende alcanzar, al operar programas de formación en el interior de las unidades productivas, La capacitación es un proceso a través del que se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas, también tiene sus Objetivos son;

- Fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa.
- Proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral.
- Disminuir los riesgos de trabajo.
- Contribuir al mejoramiento de la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

La oportunidad de cada colaborador sobre su real desempeño laboral se ve reflejado a través de sus capacidades, para poder realizar las funciones dentro del área de trabajo, colaborando a la productividad de los servicios que presta la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima. Es fundamental por ello que las personas "materia prima" de toda organización tenga en claro el motivo de su real desempeño, es por ello que el clima laboral es un factor importante

para la productividad de servicios bien realizado, con el cual también es clave la calidad de vida que pueda ofrecer una empresa prestadora de servicios que tan rentable podría ser para la permanencia en dicha institución, los nuevos conflictos que se puedan dar para resolver están en manos de los líderes de la empresa.

Trabajo en equipo

Según CHIAVENATO, I (2011) se puede definir como una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico, que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, porque normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

Un equipo de trabajo es un grupo de personas que están cohesionados de una determinada forma para lograr un objetivo en común. En la definición dada esta implícitos los elementos clave del trabajo en equipo: Conjunto de personas, los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos, Organización: existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados del equipo, Objetivo común, no debemos olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo.

Según Collier & Evans (2009) Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo, todo trabajo organizado que es comandado por un líder con capacidad de dialogo es favorable para toda empresa, lo que conviene por que las personas realizan relaciones interpersonales fomentando el compañerismo y se fomente un buen

ambiente laboral, es por ello que se recomienda mucho la formación de equipos de trabajo donde las ideas fluirán y se verán resultados consistentes que van mejorando el desempeño laboral y eleva la productividad.

En los equipos de trabajo, se tiene reglas de conducta que todos deben respetar, estas son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo, estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar la respuesta apropiada, Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás, La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. Podemos mencionar algunas ventajas esenciales, los cuales está el compañerismo y el trabajo en equipo, para los individuos y las organizaciones.

Según LOUFFAT, E (2010). Nos indica que trabajar en equipo es provechoso para las personas y todo el equipo que está involucrado en ella, lo que nos traerá satisfacción y nos socializara con los demás compañeros, nos sentiremos necesitados por los demás y daremos ayuda si es necesario.

En esta condición se establece los indicadores del trabajo en equipo que son; Condiciones Propicias, Formación de equipos, Establecer y aclarar objetivos, Buenos procedimientos de trabajo. Participación, Compromiso y Buenas Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos.

Las condiciones propicias

Tienen que estar creadas por los líderes del grupo, para que se pueda aprovechar las capacidades de los colaboradores, en un ambiente adecuado para que el rendimiento sea el adecuado y así se pueda cumplir con los objetivos de la empresa, también vemos que es necesario, buscar ambientes adecuados y un clima laboral adecuado donde el trabajador se sienta a gusto con lo que hace y de él se lograra sus capacidades para realizar su trabajo, para lo cual fue contratado, es importante destacar que cuando hay condiciones propicias, el colaborador se adaptara con facilidad a su nuevo trabajo porque se

sentirá protegido por la empresa en la cual se preocupa por su bienestar y la seguridad.

La formación de equipos

Para formar un equipo de trabajo es necesario considerar no sólo las capacidades intelectuales de sus posibles miembros sino también sus características socio-psicológicas y de personalidad de cada componente. Ciertos equipos se forman para realizar tareas concretas, otros para asesorar y otros para gestionar. El trabajo en equipo es fundamental en todas las empresas por que apuntan siempre en el mismo objetivo que busca la empresa, logran objetivos comunes y se basan únicamente en la visión y misión de la empresa. Los colaboradores y líderes de las instituciones tienen la necesidad de interrelacionarse para poder ser más competitivos con las competencias y así fortalecer al negocio que ostentan.

Establecer y aclarar objetivos

Es importante saber hacia dónde apunta el grupo, los objetivos se pueden establecer a largo, mediano y corto plazo, por lo que se puede proponer e introducir poco a poco, los objetivos dan aliento desde un principio a que el colaborador persiga un bien común, Los objetivos a largo plazo se centran generalmente en cambiar la política o práctica de las empresas constituidas, mientras que los objetivos de más corto plazo pueden centrarse en cambios de actitud, concientización en el colaborador, se pondrá en agenda puntos primordiales que tienen que ser resuelto con prontitud, realizar reuniones en forma de audiencia para recibir opiniones diversas para el mejoramiento y el cambio necesario, cuando se da la necesidad de lograr objetivos a corto plazo para luego poder lograr los que son los de largo plazo.

La Productividad

Según GUTIERREZ PULIDO, H(2010) Se define como la producción de bienes y servicios realizados por las personas y equipos en base a determinadas funciones, Explica que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

En toda empresa del rubro que sea, la productividad es importante y vital para crecer e incrementar la rentabilidad, así lograra una buena productividad en base al análisis de métodos a utilizar, se tiene que ver el estudio de los tiempos y un sistema adecuado en el pago de los sueldos de los colaboradores, se puede determinar que la productividad es sinónimo de rendimiento, porque esta exige manejar los recursos que se cuentan para producir productos o servicios, estas hacen que se realicen con eficiencia las labores de los trabajadores en busca de resultados, el fin es conseguir resultados eficientes en todas las labores desarrolladas dentro de la empresa, no solo en la fabricación de productos o servicios, sino también a estandarizar y modernizar los métodos que se usan dentro de las áreas de la compañía.

Productividad en términos de colaboradores es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Según Robbins y Coulter (2000), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Es importante lo determinado por el autor por que toma la productividad como un factor importante en la producción de servicios o productos que realiza la empresa según sea su rubro, la determinación del autor pone como énfasis al colaborador de una determinada área para producir con cierta cantidad de insumo que se le entrega.

Según GUTIERREZ PULIDO, H (2010) señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores. *Maquinaria y Equipo*. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

El factor humano o mano de obra es vital para la producción de servicios o productos que realiza la empresa, pero para ello pone énfasis en las personas por que sin un recurso humano no producción es rentable y toda empresa lucrativa busca los beneficios que se pueda obtener por la producción que hace su personal comprometido con cierta labor según su capacidad y entrenamiento.

Características de la productividad.

Las teorías son variadas en base a la productividad, pero no se explica ya que es compleja porque una persona es o no productiva, para poder establecer las pautas para motivar a las personas para poder tener mayor rendimiento en su trabajo diario.

Tenemos la actitud del colaborador frente a su trabajo, cuidar mucho que colaborador perciba la equidad, el trato justo, saber que tiene los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que los demás colaboradores, tener presente que lo contrario genera malestar y hace que el colaborador tenga un deficiente desempeño laboral. Los trabajadores se sienten mejor cuando saben lo que se espera de ellos, según sus capacidades es por ello el compromiso del colaborador en lograr los objetivos trazados por la empresa, es importante hacer saber los objetivos con claridad y manifestar al colaborador el real desempeño para poder lograrlo. El éxito de los trabajadores depende mucho de cómo logran y ayudan a satisfacer las necesidades y expectativas, asumiendo que son personas diferentes, se tiene que tomar interés en las expectativas del colaborador y dar incentivos de varios tipos que estén relacionados a incentivar la productividad.

Modalidades y formas para incrementar la productividad

- Reconocer las diferencias individuales del personal
- Realizar una selección del personal con capacidades para el negocio.

- Establecer objetivos específicos a cada empleado, revisar que sean cumplidos por los colaboradores.
- Personalizar las recompensas tomando en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores
- Vincular los incentivos al rendimiento para reforzar al empleado, referente a incentivos económicos, premios, ascensos, esto servirá como una estrategia de crecimiento personal y aumento en sus capacidades de resolución.
- Comprobar la equidad del sistema utilizado para conseguir la motivación de los empleados. Es vital que el trabajador perciba la equidad, se sentirá respaldado y se inclinara en ser cooperativo con la empresa se lograra al hombre diferente y esto hará que se crezca en producción.
- Lograr comprometer al colaborador, así se sentirá identificado con la empresa, este sentirá el estado de pertenencia y su rol será fundamental para el logro de los objetivos.
- Es importante porque así las utilidades por producir sus servicios serán de gran utilidad para el crecimiento de la empresa y las personas que la integran.

Como elevar la productividad laboral

Se presenta pasos fundamentales para elevar la producción de productos o servicios en son de obtener mejores resultados.

- Un plan de una jornada laboral diaria, es importante que un colaborador pueda rendir su máxima capacidad diaria en el trabajo, estableciendo metas y objetivos diarios.
- Crear hábitos y horarios para las labores en función a qué hora son más productivos, es el caso de verificar el estado de un motor, tendríamos que revisarlo de día para aprovechar la luz natural.
- Utilizar métodos para poder tomar los tiempos en que se realizan nuestros procesos, es importante saber cuánto nos demoramos para realizar un determinado servicio y de allí como administramos el tiempo en la jornada diaria.

- Evitar que el personal pase el tiempo en redes sociales o que les tome demasiado tiempo leyendo correos electrónicos, en conclusión el tiempo debe ser controlado por que es de vital importancia.
- Las tareas del día deben ser resueltas una por una para evitar todo tipo de errores y la máxima concentración en la resolución de las mismas.
- Evitar las reuniones por que ayudan a ser más productivo, la mayoría de veces basta con un e-mail, sin la necesidad de reuniones poco productivas en las que se invierte más tiempo del necesario.
- La delegación de tareas es fundamental para que una sola persona no este abocado en resolver cada caso que ocurra en el día, para ello se debe contar con personas capacitadas.
- En el área de trabajo debe de haber orden y estar organizados, por que ayuda a la máxima concentración y su trabajo será mejor.
- Los trabajadores deben de tener una actitud positiva ante el trabajo que desempeñan, las cuales deben estar motivados, tener la voluntad, mente positiva, ser mejor cada día y sobre todo no rendirse, compensar el trabajo bien realizado y logros pequeños.
- Es fundamental fomentar el compañerismo en el trabajo, crear un clima laboral favorable porque este repercute en el equipo de trabajo y en el líder.

Beneficios de la productividad

Según EVANS&COLLIER (2009) indica la importancia de la productividad para los gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad

es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios, los componentes que dan fruto la productividad son los siguientes:

Efectividad

Es en base a los resultados que se logran, a través de las propuestas que se dan dentro de un grupo humano para la mayor satisfacción es que todo se da en consenso bajo un mismo criterio, este momento no se busca de repente la performans de cómo realizar un servicio o producto sino lo único que importa es el resultado.

Según EVANS&COLLIER. (2009) Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

¿Efectividad se relaciona con eficacia? Prácticamente, efectividad y eficacia pueden usarse como sinónimos, al igual que el “ser efectivo” y el “ser eficaz”. Antes de pasar a ejemplos, sí vamos a aclarar que efectividad no es igual a eficiencia, y ya veremos porqué.

Por ejemplo, tengo una lección escrita de Historia, y para ello voy a realizar resúmenes de todas las unidades temáticas que se evaluarán en la lección, con el fin de esquematizar los conceptos, y realizar cuadros comparativos, síntesis, cuadros conceptuales, etc. Si al momento de la lección, puedo responder todas las preguntas que la profesora ha dado, y aún más logro una buena calificación, quiere decir entonces que mi proceso de estudio ha sido efectivo.

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Es posible encontrar la idea de eficiencia en distintos ámbitos. En la física, por ejemplo, la eficiencia tiene que ver con el vínculo entre la energía que se invierte y la energía que se aprovecha en un procedimiento o en un sistema.

En la economía, se habla de la eficiencia de Pareto, para nombrar al estado que se alcanza cuando resulta imposible mejorar la situación del componente de un sistema sin atentar contra otros.

Un ejemplo de la eficiencia de Pareto sería el siguiente: un hombre ingresa a una tienda a comprar una computadora. Cada una cuenta con distintas

característica y con su propio precio, que suele vincularse a la calidad. Así, cuando el comprador se decide a concretar su adquisición, existen dos posibilidades:

Por un lado, que la persona cuente con dinero suficiente para adquirir la mejor computadora sin tener que preocuparse por el precio. Aquí hay un único objetivo: la compra del equipo con las mejores características técnicas.

Por otra parte, puede ocurrir que el comprador tenga un presupuesto limitado. Se genera entonces un problema de objetivos múltiples, ya que la persona tiene que considerar las propiedades técnicas de la computadora pero también su precio. En este caso, no existe un producto óptimo, sino que hay varias opciones Pareto óptimas que pueden escogerse.

Principalmente el término hace referencia a aquellos recursos que se tienen (humanos, tecnológicos, financieros, físicos, etc.) para conseguir algo, la forma en la que son utilizados y los resultados a los que se ha arribado, cuanto mejor hayan sido aprovechados esos recursos mayor será la eficiencia en la forma de buscar dicha meta.

La eficiencia

Puede ser definida de una forma u otra de acuerdo a qué rubro sea aplicada. Por ejemplo, si se la aplica a la administración hace referencia al uso de los recursos que son los medios de producción que se tienen disponibles y puede llegar a conocerse el nivel de eficiencia desarrollado a través de la ecuación $E=P/R$ (P= productos resultantes; R=recursos utilizados).

EVANS&COLLIER (2009) Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos

Algunos expertos como Koontz y Weihrich aseguran que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos. Por su parte, Robbins y Coulter, dicen que es obtener resultados de una magnitud importante invirtiendo la mínima cantidad posible en ella; mientras que Reinaldo O. Da Silva se inclina a decir que

eficiencia implica operar de una determinada forma en la cual todos los recursos se utilicen de la manera más adecuada posible.

En lo que respecta a la economía, en ella la eficiencia implica el aprovechamiento de los recursos de la sociedad de la mejor forma posible, satisfaciendo con los resultados los deseos y necesidades de los individuos. Dentro de esta área el experto Simón Andrade, la define como la forma en la que se mide la capacidad de actuación de un determinado sistema donde se minimiza el uso de los recursos que se tienen.

Un error que suele cometerse es el de confundir el significado del término eficiencia con el de eficacia, cuando en realidad ambos son sumamente diferentes.

Mientras que la eficiencia implica una relación positiva entre el uso de los recursos del proyecto y los resultados conseguidos, la eficacia se refiere al nivel de objetivos conseguidos en un determinado plazo, es decir a la capacidad para conseguir aquello que un grupo se propone. Ser eficaces es simplemente alcanzar la meta estipulada, sin importar el nivel de recursos empleados.

Esto significa que se puede ser eficiente sin ser eficaz y viceversa, pero si se reúnen ambos requisitos, estaríamos ante un proyecto ideal: eficiente porque se ha conseguido utilizando el mínimo de recursos y eficaz porque no se ha extendido en el plazo que nos habíamos propuesto.

Eficaz

La consonante de ser eficaz es llegar a cumplir los objetivos al 100%, cumpliendo las metas trazadas y la efectividad de servicios y productos es fijado en cantidades y calidad, es más debe ser concebido por el cliente para cubrir sus necesidades. El término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicado para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana. Ser eficaz implica que la metodología de acción que se aplica (conscientemente o no) es la apropiada y que por tanto, la consecuencia será la esperada para cada efecto.

Eficaz tiene relación con la idea de efecto ya que es un vínculo directo entre causa y efecto o estímulo y efecto. A determinada acción le seguirá siempre un

resultado, es decir, un efecto. Cuando ese efecto o resultado es el apropiado y el buscado, la acción se transforma en una acción eficaz. La eficacia de una acción puede entonces tomarse en cuenta para el desarrollo de estrategias a futuro que permitan obtener similares resultados.

El término eficaz se utiliza en gran parte en ámbitos profesionales y empresariales en los cuales la aplicación de ciertos tipos de estrategias está directamente vinculada con la obtención de resultados que beneficien a la actividad planeada. En este sentido, el modo de vida capitalista siempre se relaciona con esta noción al sostener que los individuos triunfantes en una sociedad son aquellos que logran establecer técnicas y estrategias eficaces en aquello en lo que se desempeñan. También se ha relacionado de manera muy directa con la eficacia que debían tener los obreros de la primera etapa de la Revolución Industrial para generar los mejores resultados en el menor tiempo posible.

Sin embargo, hay numerosos elementos que caen por fuera de las acciones de ser humano que también pueden ser considerados eficaces. Por ejemplo, un leopardo que establece estrategias de caza apropiadas, probablemente se vuelva en un cazador eficaz al obtener los resultados esperados. Del mismo modo, una planta desarrolla métodos de preservación eficaces para poder subsistir en el medio.

EVANS&COLLIER (2009) Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad. Factores que influyen en la productividad, Indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales, según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno,

las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

Factores para mejorar la productividad. Señala CHIAVENATO, (2011) que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros, Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Es importante saber así donde las empresas apuntan, con el objetivo que se alcanzara en corto, mediano y largo plazo, para ello los colaboradores podrán realizar un buen desempeño para poder elevar la producción del rubro de la empresa pero esto no es posible si la producción no es Controlada.

En los tiempos actuales donde la empresa se desarrolla a gran velocidad buscan tener control de su producción, tanto en cantidad como en calidad, el control de la producción ayudara al sistema de la empresa a mejorar constantemente la calidad y que tipo de producto que se ofrece al mercado, es importante la calidad de productos que ofrece al mercado y sobre todo saber qué

servicio ofrece en beneficio de las personas que consumen el mismo, El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad. El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida.

Calidad.

Establecer un control de calidad busca ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de la empresa, Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa, En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución. Muestra el orden.

Ventajas de establecer procesos de control de calidad

- la importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones.
- Se detectan los problemas antes y se corrigen más fácilmente

Plan de calidad.

Es un Plan donde se recogen los proyectos y acciones orientadas a maximizar la calidad de las operaciones y por consiguiente, la satisfacción de los consumidores, Estas acciones han de ser lo suficientemente relevantes como para tener un impacto en los objetivos de la compañía.

En estos tiempos que las leyes son muy estrictas se tiene que tomar y tener un control de la producción y así acelerar los procesos para una mayor seguridad en el área legal. El control de la calidad porque es importante en materias de responsabilidad por los productos que se realiza.

En la actualidad se utiliza el DOCU WARE, los beneficios de esta valiosa herramienta nos ayudara a tener un control sistemático de la producción dentro de las leyes establecidas en el marco legal de la industria y empresas de producción y de servicios y los beneficios que se pueden mencionar son:

- Cumplimiento de las normas y leyes de responsabilidad por los productos y servicios realizados.
- Una gestión de los procesos claros de la versión y la información de los productos y servicios.
- Tener accesibilidad a los documentos de las diferentes áreas comprometidas con la producción de los servicios prestados por la empresa prestadora de traslado de valores.
- Tener un control sencillo de fácil identificación con sellos y marcas relevantes.
- Tener un control para poder utilizar un producto más antiguo y dejar pendiente el nuevo así tener una mejor rotación de los mismos.

En la actualidad se tiene responsabilidad de los productos y los servicios, por eso las normas actuales son estrictas, para poder cumplir las reglas dadas por las instituciones que rigen estas normas, los clientes están amparados por varias instituciones de reclamaciones las que los respaldan y así toda empresa cumplirá los normativas dadas dentro del país para poder respaldar a los clientes por aquellos servicios que presta.

Justificación Metodológica

El cual se da con el estudio realizado en base al desempeño del personal del área de operaciones y la productividad del servicio está basado en las características y conductas de todos los participantes. La empresa está comprometida a realizar estudios sistemáticos con cada uno de sus colaboradores, dándole el sostenimiento metodológico a la investigación. Asimismo, se verá la motivación personal para realizar y tener un buen desempeño laboral para lograr objetivos comunes que conlleven el buen desarrollo de la empresa, logrando su rendimiento en buenos servicios del área operativa enfrentando un auge de nuevos servicios con personal competitivo. Los estándares en la actualidad obligan a que todas las empresas de servicios, estén preparadas para nuevos cambios.

Justificación Práctica

Porque nos permite demostrar que para la mejora del desempeño laboral y el incremento de la producción no necesariamente requiere de grandes inversiones, sino de estrategias que el acercamiento de las personas involucradas en el proceso de gestión de operaciones, necesariamente se involucra a los líderes y colaboradores en el buen sentido de la mejora continua. Los logros alcanzados por estos nuevos planteamientos se pueden dar a través de la información real y clara, haciendo una evaluación transparente para que todos los que están en este proyecto puedan aportar y ser mejores cada día. En el rubro de transporte, se tiene que adaptar pruebas que estén acordes con la real funciones dentro de las áreas establecidas para demostrar que hay un crecimiento y compromiso de todos en la mejora de los servicios que realiza dicha empresa.

Por la naturaleza de este negocio requiere que se modernicen sus estrategias en busca de tener eficiencia en las operaciones de traslado de valores, salvaguarda de los recursos y activos, en cumplir con las leyes y la reglamentación las cuales están afectas, alineando las medidas a los objetivos de la empresa, logrando ganar la confianza de sus clientes, lo cual es vital para el fortalecimiento y continuidad del negocio.

Desde el punto de vista global toda empresa requiere tener los estándares internacionales, que cuente con reconocimientos que garanticen a los consumidores que cuentan con un buen servicio dentro de su rubro, y que es respetuoso de las normas y leyes del país. Las empresas están llamadas a ser responsables socialmente creando trabajo a las personas, eso es la razón de una empresa. (Creadora de trabajo).

La Justificación Teórica

La investigación de este trabajo nos permitirá conocer como los recursos humanos son fundamentales para el desarrollo sostenido de una empresa de servicio de traslado de valores, tomando las dimensiones de las necesidades para el cumplimiento de sus funciones, las cuales estarán centradas en las estrategias y los planeamientos organizacionales, según sea la característica de

la misma, buscando logros, metas trazadas y objetivos de la empresa, asimismo, se verá que la productividad y rentabilidad para la satisfacción buscada.

Realidad Problemática.

La empresa Hermes Transportes Blindados S.A ubicado en el distrito de chorrillos, su rubro fundamental es el transporte de valores y valorados. Para ello cuenta con ciertas falencias porque no tienen sus procedimientos claros que las mismas no están al alcance de los colaboradores para poder estandarizar los servicios, La empresa tiene falencias en el rubro de traslado de valores porque no tiene bien establecidos las normas y procedimientos, los cuales no se tiene acceso y los colaboradores quienes ejecutan los servicios no tienen claro los procedimientos y no tienen acceso a las mismas, se hace populí porque tiene demasiados jefes que se la pasan de reunión en reunión y no se ve ningún fruto de ellas, los que llevan la operativa son los mismos y no se ve el cambio que debería, los procesos son muy complicados y no tienen conocimiento de todo lo que ocurre porque la comunicación es muy lenta, se ha perdido el sentido de la humanidad, no hay acercamiento de jefe colaborador para dar ese aliento y confianza que es la motivación necesaria, en ello también colabora los bajos sueldos y la falta de equidad de los mismos lo que contribuye al malestar generalizado. No se ve que alguien se comprometa con los colaboradores y dar una solución rápida y salomónica.

Los procesos deben ser directos y no tener muchas cadenas, hacer una selección de personas que sean capaces de dar soluciones efectivas, pero el amiguismo sigue funcionando y no se ve el reconocimiento real de los líderes inmediatos. Lo que se quiere aportar en este estudio, que se utilice como una herramienta de trabajo en la mejora de los procesos y estandarizar en beneficio de los colaboradores y clientes, si bien la misión de la empresa es dar soluciones seguras, esto nos indica que no hay una buena organización o simplemente misión de la empresa.

La estrategia de la empresa tendría que ser abrir los paradigmas y que sus procesos sean ágiles sin mucha burocracia, donde la seguridad prime para dar una solución efectiva tal como dice la misión de la empresa, el problema creado es fácil de erradicar si hay compromiso de los líder involucrados en el tema,

porque el área operativa necesita la confianza necesaria para poder absolver la necesidades del consumidor, que es muy importante para el negocio, Otro de los factores que genera un problema es la jornada larga de más de 12 horas de trabajo, lo que los colaboradores están desconformes y se realiza casi todos los días. Es por eso que el bajo desempeño se ve reflejado perjudicando a la producción y servicios, las personas son un potencial muy importante para una compañía de servicios y si no están comprometidos esto se refleja en los pocos servicios y falta de personal de contingencia para poder resolver problemas que se puedan presentar en el día a día.

El malestar generalizado en la empresa es porque no se sienten escuchados, por más que tengan beneficios que llenan las necesidades de los colaboradores ellos temen no ser tomados en cuenta cuando hay una mejora, las condiciones no son óptimas, el clima laboral esta candente porque muchos jefes y no se ve ningún cambio para seguir creciendo como personas y profesionales. Es por eso que se realiza esta tesis para encontrar las falencias y desde allí trabajarlas como nuestras fortalezas y ser cada día mejores en este rubro, competir desarrollando nuevas formas de negocios para que se pueda satisfacer las necesidades delos clientes, reconociendo que los productos ofrecidos son de calidad y que llenen un mercado con un servicio de satisfacciones, la realidad de los nuevos cambios se darán en los tiempos reales y de eficiencia para poder cumplir objetivos trazados por la empresa.

Los objetivos generales de la empresa es realizar servicios de calidad, pero si no estandariza los servicios serán demasiados costosos, es ver que cada persona debe estar comprometido con su trabajo dentro y fuera de la misma porque esto generara un valor agregado y consciencia en el trabajador y los líderes que lo comandan, esto los llevara a enfrentar un mercado altamente competitivo y complicado porque los consumidores exigen nuevos productos para poder consumir, la necesidad de la empresa es reconocer su falencia y desde allí trabajarla para fortalecer y ser mejores como empresa.

1.1. Problema General

¿Cómo el desempeño Laboral se relaciona con la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima 2014?

1.1.1. Preguntas Específicas

- ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?
- ¿Cómo la satisfacción personal se relaciona con la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?
- ¿Cuál es la relación de la capacitación del personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?
- ¿Cómo el trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?

1.2 OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

1.2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la relación de la motivación en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
- Determinar la relación de la satisfacción personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
- Establecer la relación de la capacitación del personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
- Determinar la relación del trabajo en equipo, en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

II.- MARCO METODOLÓGICO:

Según Tamayo M. (2003) se define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados.

Para la construcción de la presente tesis se realizó la búsqueda de información relacionada al tema y se ha corroborado con las hipótesis planteadas.

2.1 HIPOTESIS

Según Hernández, R. (2010) indica que La Hipótesis trata de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams, 2003) y deben formularse a manera de proposiciones, son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones.

Bernal, C. (2010) “es la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar, a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteado”.

Los autores coinciden en señalar que las hipótesis son explicaciones anticipadas al problema del objeto de la investigación y que es el eje del método deductivo cuantitativo.

2.1.1 HIPOTESIS GENERAL

El desempeño Laboral tiene relación significativamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

2.1.2 HIPOTESIS ESPECÍFICO

- La motivación se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
- La satisfacción personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

- La capacitación del personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
- El trabajo en equipo se relaciona favorablemente en la productividad de los servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

En nuestro estudio aplicaremos una metodología plural combinando los métodos: cuantitativo: Hipotético Deductivo y la medición estadística descriptiva de los resultados para la interpretación de los mismos. (Sampieri, 1997)

Nuestro Diseño de Investigación es básico descriptivo y explicativo de tipo No experimental y Transaccional. Debido a que estudiamos hechos ex post facto correlacionar, en la ciudad de Lima.

2.2 Variables:

Según Hernández, R. (2010) Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas.

Para el desarrollo del marco metodológico se consideraron el Desempeño Laboral y Productividad de acuerdo a las definiciones de los autores seleccionados.

V1 Desempeño laboral. (X)

V2 Productividad. (Y)

2.3 Operacionalización de variables:

Desempeño Laboral

Según, Stoner, (1996) se define como acciones y comportamientos que realizan las personas, a la vez son relevantes para los objetivos trazados por la organización, también podemos mencionar que para tener mejor control se mide, considerando a E. Chiavenato (2009) donde menciona que La evaluación del

desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, se entiende que este cumpla con los requisitos de su trabajo.

Definición Operacional:

El Desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario tipo LICKERT, con preguntas cerradas que se aplicaran a la muestra seleccionada de 132 colaboradores del área de operaciones de la empresa de transportes de valores de lima.

DIMENSIONES:

- Motivación
- Satisfacción
- Capacitación
- Trabajo en equipo

INDICADORES:

- Programas de motivación
- Comunicación
- Beneficios
- clima laboral
- Calidad de vida y salud
- Certificados
- Programas de capacitación.
- Condiciones propicias
- Formación de equipos
- Establecer y aclarar objetivos.
- Buenos procedimientos de trabajo.
- Participación, Compromiso y Buenas Relaciones Interpersonales.
- Participación y Manejo de Conflictos.

Productividad

Según H. Gutiérrez P. 2010) la productividad tiene que ver con los resultados obtenidos, dentro de un proceso o un sistema. Por qué incrementar la Productividad es para lograr mejores resultados.

Definición Operacional:

De la productividad se extrae las dimensiones y de las mismas los indicadores los que serán medidos formulando un cuestionario tipo LICKERT, esta será aplicada a la muestra seleccionada cuya población está representada por 132 trabajadores del área de operaciones de la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima.

DIMENSIONES:

- EFICIENCIA
- EFECTIVIDAD
- EFICACIA

INDICADOR:

- Resultados alcanzados
- Recursos Utilizados
- Metas y Objetivos
- Indicadores
- Información
- Pronosticar la Demanda de servicios
- Calidad

Ver Anexos Figura N°.- 06

2.4 Metodología:

Según, Tamayo, M. (2012) "El **método científico** es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica".

Según Tamayo la definición que da sobre el trabajo científico es para comprobar o rechazar hipótesis que implican conductas de fenómenos desconocidos hasta ese momento.

Según, Anguera A, (1983) El **método de observacional** pretende recoger el significado de una conducta, evitando su manipulación, a través del sistema de observación más adecuado, no existe manipulación (a diferencia de la metodología experimental y cuasi-experimental) de la conducta pero sí control de las posibles variables extrañas que distorsionarían los datos. Con dicho control se pretende que la variable independiente sea la única responsable directa de los valores de la variable dependiente.

El investigador necesita tener un control de observación de las variables de estudio según se la investigación que está realizando, depende mucho la observación para poder recolectar los datos válidos y que sean confiables para poder demostrar la hipótesis que se tiene que demostrar es válido..

Según, Bernal, Cesar A (2010)“Método hipotético deductivo Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

Se puede determinar que en la presente investigación se apoya en el método Descriptiva correlacional, porque las propiedades se relacionan entre si, que nos permite afirmar la Hipótesis, para luego se pueda concluir el estudio realizado.

Horna, Vara (2010) Método documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos, es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas.

El método documental está basado en consultar libros, artículos, ensayos de revistas y periódicos también se recurre a documentos que se encuentran en archivos, como pueden ser cartas oficios, circulares, expedientes, etc.

Según, Cervo, A. (1992), sostiene que el **método estadístico** es “Recopilar, elaborar, interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos”

En esta parte del estudio se utilizara métodos adecuados para recopilar, elaborar e interpretar los resultados a través de manejo de los datos recolectados

2.5. Tipos de estudio:

Según Sampieri, Roberto Hernández (2010) sostiene que los: **“estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

Este tipo de estudio permitió recoger información de manera independiente o conjunta sobre las definiciones del Desempeño Laboral y Productividad, así mismo el objetivo es la relación que guardan las dos variables estudiadas en esta tesis.

Según, Sampieri, Roberto Hernández (2010) **“Los estudios correlacional** pretenden responder a preguntas de investigación. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

El propósito del estudio correlacional es medir el grado de relación entre el Desempeño Laboral y Productividad, conocer el comportamiento de la propiedad objetivo respecto a modificaciones de otras propiedades.

Según Sampieri, Roberto Hernández (2010) El enfoque cuantitativo; es parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis (P. 04).

Por la naturaleza del estudio su enfoque es cuantitativo, porque se recolectan los datos para poder probar la hipótesis planteada materia del estudio.

2.6. Diseño:

Según, Sampieri, Roberto Hernández (2010) El término diseño refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular.

Según, Sampieri, Roberto Hernández (2010) La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental

es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 149)

La presente investigación por su carácter es un diseño - no experimental, porque no se realiza manipulación deliberada de los elementos.

Según, Sampieri, R (2010) "transversal es recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede".

Por su temporalidad es transversal, ya que se realizará la recopilación de datos en un determinado tiempo.

2.7. Población, muestra y muestreo:

2.7.1. Población:

Según, Sampieri, Roberto Hernández (2010, pág. 55) La **población** constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella.

El universo materia de la investigación está constituido por todos los colaboradores del área de operaciones, sin diferencia de años laborables que llevan en la empresa, los que conforman la materia de investigación son: Conductores, Especialistas, Encargados de Confianza, controladores y Personal Obrero del área de operaciones de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. los que están comprometidos en la operativa diaria y estos son 200 trabajadores.

2.7.2. Muestra:

Según, SAMPIERI, ROBERTO HERNANDEZ (2010)"Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual

se recolectarán datos, que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.

Para conocer la cantidad de colaboradores que deben ser encuestados se utilizó el cálculo del tamaño de muestra de una población de 200 colaboradores para saber a cuantos tenemos que encuestar, para ello se usó la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Datos utilizados:

Z= nivel de confianza = 95% = Z=1.96

P= probabilidad de éxito = P =0.50

q = probabilidad de fracaso = q =0.50

he = error máximo permitido = e = 5 % = e = 0.05

N = población = 200

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 \cdot (200 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (200) (0.5) (0.50)}{(0.0025) (199) + (3.8416) (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579} \quad \boxed{132}$$

La muestra final es de 132 colaboradores del área de operaciones de la empresa HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. Los que están divididos de la siguiente manera.

DETALLE	POBLACION	MUESTRA
Conductores Especialistas	60	40
Encargados de Confianza	20	13
Controladores	30	20
Personal Obrero	90	59
TOTAL	200	132

2.7.3. Muestreo:

Según, Sampieri, Roberto Hernández (2010) afirma que el muestreo debe ser del tipo Probabilístico porque todos los colaboradores tendrán la misma oportunidad de ser elegidos, aleatorio simple.

Se conoce muestreo a la técnica para la selección de una muestra partir de una población y En la investigación el método de muestreo será del tipo probabilístico, porque todos los colaboradores participaran de un sorteo aleatorio y estos conforman el área de operaciones de la empresa transportadora de valores de la ciudad de Lima.

2.7.4. Unidad de análisis:

Según, SAMPIERI, ROBERTO HERNANDEZ (2010) afirma que "Se les denomina también casos o elementos, es decir, los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio".

En la investigación, la unidad de análisis serán los colaboradores de la empresa del rubro de transporte de valores y custodia de valorados de la ciudad de Lima donde se estará desarrollando la presente investigación.

2.7.5. Criterios de inclusión:

Se estará considerando a los empleados del área operativa, donde se realizan los servicios que presta la empresa transportadora de valores, está compuesta por: Conductores Especialistas, Encargados de Confianza, Controladores y Personal Obrero, son los encargados de realizar los servicios que presta la empresa.

2.7.6. Criterios de exclusión:

Se excluirá a los colaboradores que tengan una antigüedad menor a 3 años, porque se determinó que las opiniones deben de ser de personal que tenga la suficiente experiencia en el trabajo que desempeña.

2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Sampieri R. H. (2010) "Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico".

Se realizan distintas técnicas para lograr los resultados necesarios para poder sustentar nuestra investigación a través de los resultados obtenidas de las mismas.

2.8.1 Técnicas

Arias, F., (2006, P. 67). "Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido"

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta, lo que nos sirvió para el análisis de los documentos y los contenidos para la obtención de los datos necesarios para la obtención de los resultados.

2.8.2. Instrumentos

Según, (Sampieri R. H (2010) Encuesta de cuestionario tipo Likert. "Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías".

El instrumento que se aplicara en la investigación es el cuestionario con escala tipo Likert cerrada, con preguntas estructuradas, se utilizó la técnica de recolección de datos y la encuesta estuvo conformado por la primera variable 32 preguntas y la segunda variable con 29 preguntas.

ESCALA	1	2	3	4	5
LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Las preguntas nos permitirán calificar los indicadores señalados para cada una de las dimensiones relacionadas a nuestras variables.

2.8.3. Validación del Instrumento:

El instrumento ha sido sometido al juicio de expertos para valorar la aplicabilidad y pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento, donde cada pregunta es revisada observando aspectos de validación, valorando de manera porcentual cada uno de los criterios observados: Claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Para la valoración de aplicabilidad del instrumento se utilizan las siguientes alternativas de calificación:

Leyenda	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
Porcentaje	00 % - 20 %	21 % - 40%	41 % - 60%	61 % - 80 %	81 % - 100 %

A continuación se detalla el resumen del promedio de valoración de cada uno de los expertos:

Promedio de Valoración	
Expertos	Promedio % de Valoración
Experto N° 1	60 %
Experto N° 2	65%
Experto N° 3	75%
Experto N° 4	50%
Total Promedio %	62.5 %

Como podemos observar el instrumento utilizado recibió en promedio una valoración según juicio de expertos es de 62.5%. Ver ANEXO figura N° 05

2.9. Métodos de análisis de datos:

Hernández, R. (2010). Dice que el “análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (p. 278).

Proceso de análisis:

1. Seleccionar un programa estadístico en la computadora
2. Ejecutar el programa: SPSS versión 21 u otro equivalente.
3. Explorar los datos:
 - a) Analizar según su descripción por cada una de las variables.
 - b) Se visualizara datos de las variables independientemente.
4. Evaluar la confiabilidad y validez realizadas por los instrumentos.
5. Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas
6. Realizar análisis adicionales si es necesario.
7. Preparar los resultados para presentarlos (tablas, gráficas, cuadros, etc.).

El análisis define las técnicas o estadísticas que fueron empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos.

Según, Hernández, R. (2010), (p. 279) Seleccionar un programa de análisis para lo cual actualmente existe diversos programas que son compatibles para el análisis de datos una de ella es El **SPSS** (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos. Contiene todos los análisis estadísticos, el paquete SPSS trabaja de una manera muy sencilla: éste abre la matriz de datos y el investigador usuario selecciona las opciones más apropiadas para su análisis.

Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS- Versión 21, este programa permite realizar diversos análisis de las variables mostrando descriptivamente los resultados en tablas de frecuencia por porcentajes y gráficos de barras que permiten interpretar los resultados obtenidos, así mismo para conocer la validez se utilizó el juicio de expertos alcanzando un promedio de 68 %, para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado, por medio de la cual se realizó la contrastación de la hipótesis y la determinación de las conclusiones.

2.10 Aspectos éticos

En la presente investigación se pretendió seguir los lineamientos éticos básicos por lo tanto se da fe a todas las fuentes consignadas en esta investigación n las que fueron debidamente referenciados, así como los datos obtenidos están descritos fielmente en la parte de los resultados.

III. RESULTADOS:

3.1 Confiabilidad del Instrumento

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	132	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	132	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	,862	61

En la aplicación del análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach nos indica que el instrumento tiene una consistencia interna del 0.859 (86 %) de correlación, lo que nos indica que la confiabilidad significativamente aceptable.

3.1.1. Confiabilidad de la Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	132	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	132	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	,824	32

En la aplicación del análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach nos indica que nuestra variable dependiente Desempeño Laboral tiene una consistencia interna del 0.822(82 %) de correlación, lo que nos indica que la confiabilidad es significativamente aceptable.

3.1.2. Confiabilidad de la Variable Dependiente: Productividad.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	132	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	132	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	,743	29

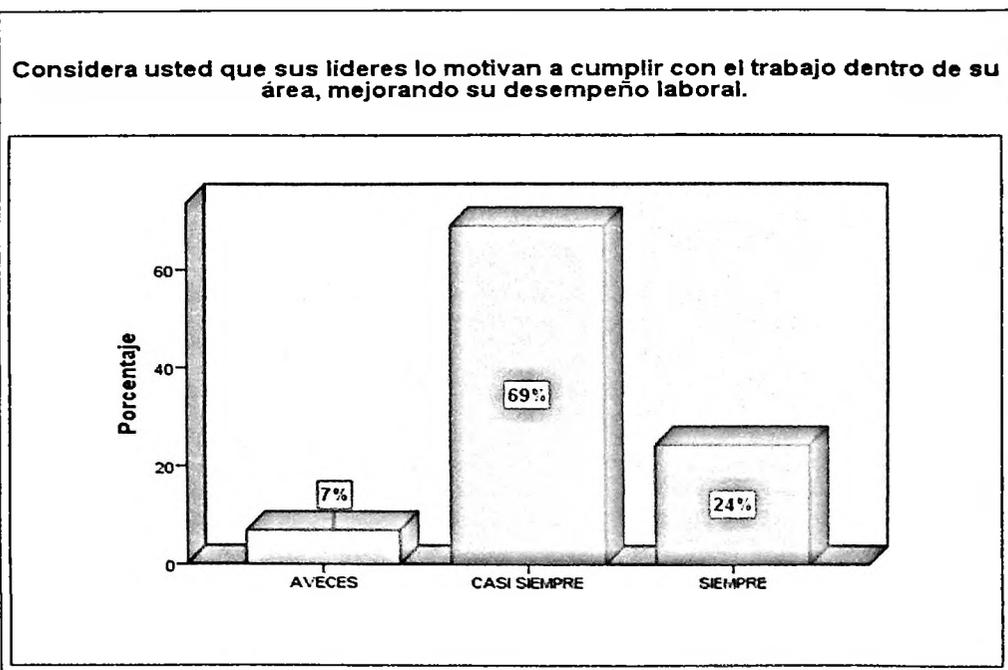
Ante la aplicación del análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach nos indica que nuestra variable dependiente Productividad, tiene una consistencia interna del 0.735 (74 %) de correlación, siendo esta una confiabilidad aceptable.

3.2 Resultados de la encuesta aplicada:

A continuación se detalla las preguntas relevantes para nuestro análisis y sustentación de las hipótesis dados en esta tesis.

3.2.1 Pregunta N° 2.- Considera usted que sus líderes lo motivan a cumplir con el trabajo dentro de su área, mejorando su desempeño laboral.

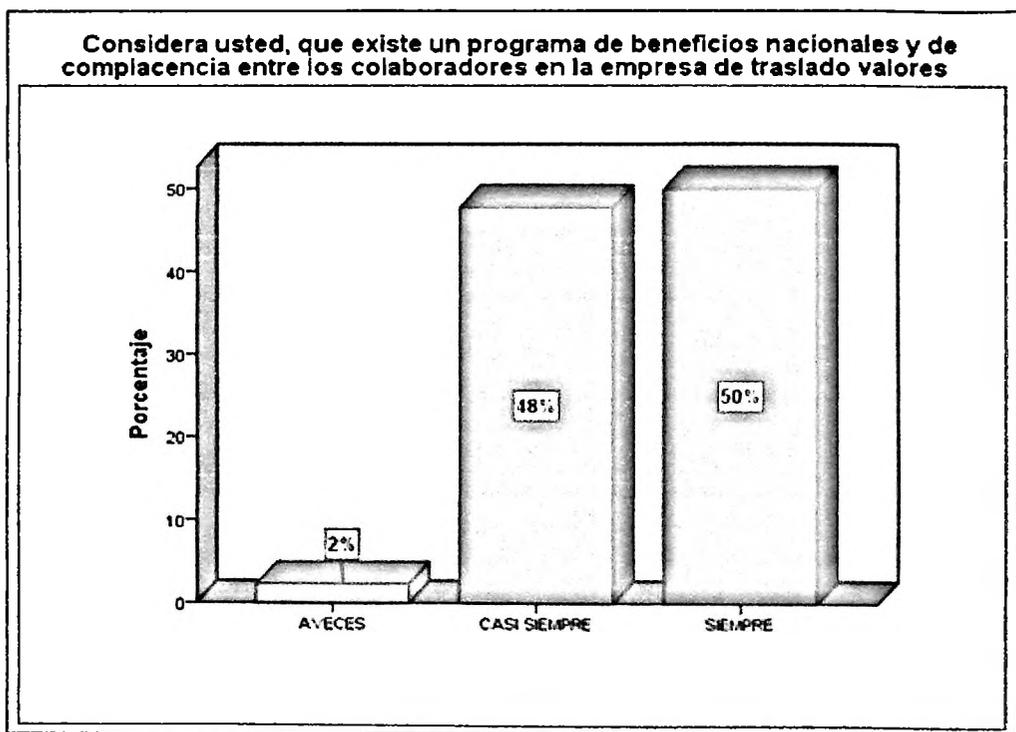
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	91	68,9	68,9	75,8
	SIEMPRE	32	24,2	24,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 69% de los encuestados indica casi siempre y 24 % que siempre los líderes motivan a los colaboradores en su área de trabajo, lo que indica que es favorable para el crecimiento y logros de las empresas según el rubro de negocio.

3.2.2 Pregunta N° 7.- Considera usted, que existe un programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores.

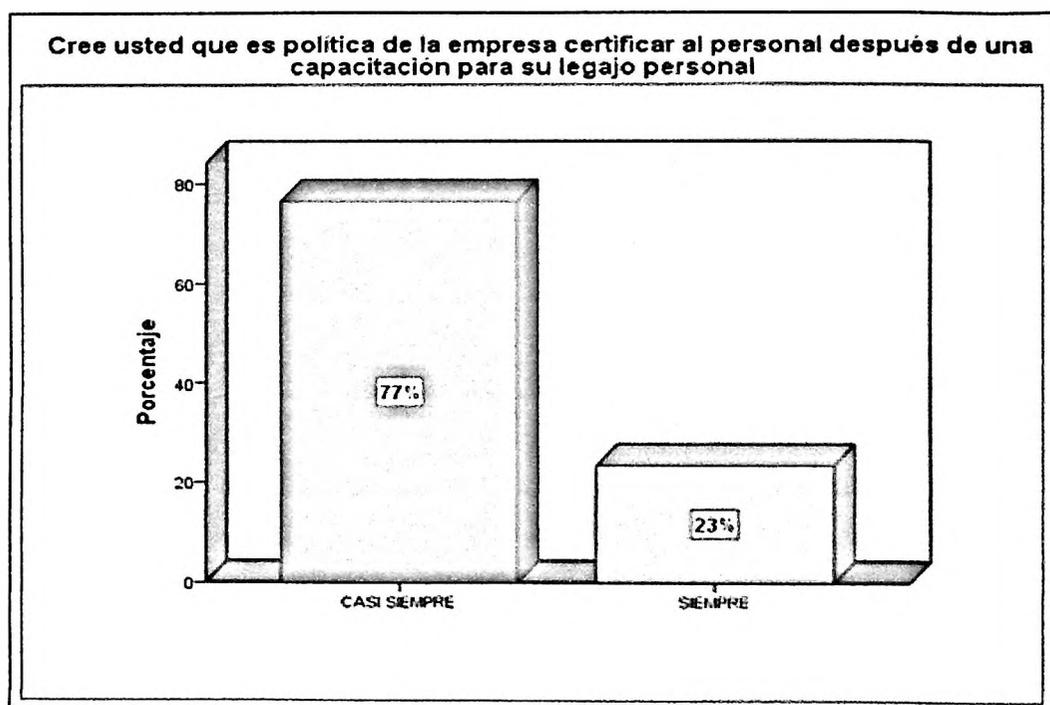
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2.3	2.3	2.3
	CASI SIEMPRE	63	47.7	47.7	50.0
	SIEMPRE	66	50.0	50.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 48 % de los encuestados indica que casi siempre Y 50 % siempre, existe un programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores, hace que incremente el desempeño laboral y la productividad de los servicios de las empresas según su rubro.

3.2.3 Pregunta N° 12 Cree usted que es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal.

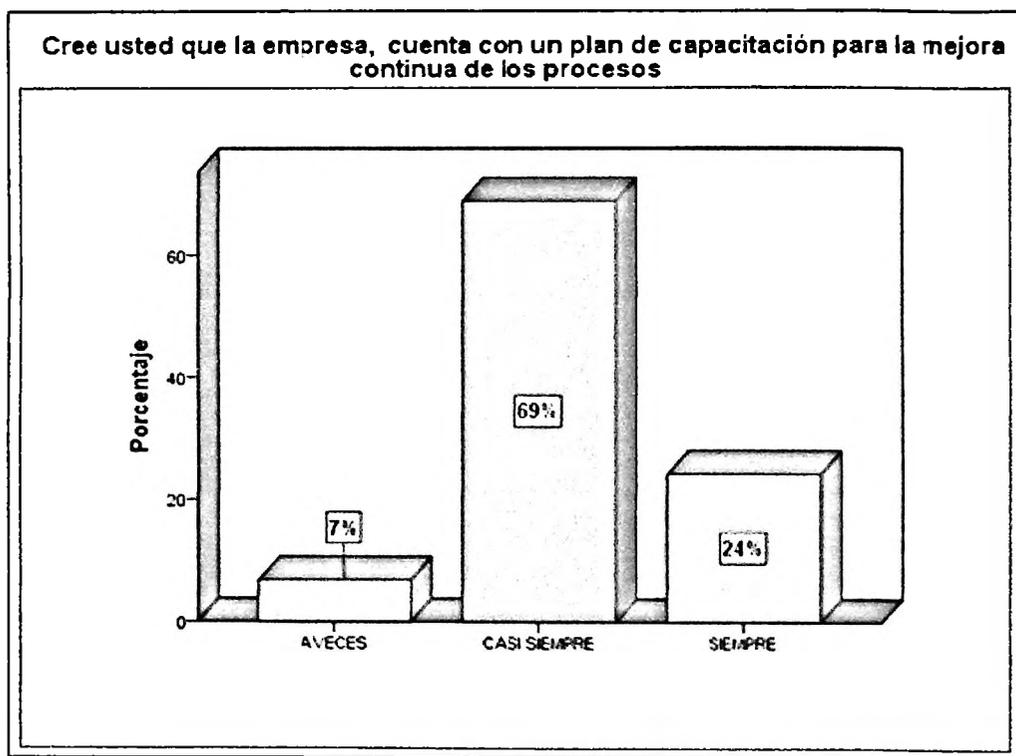
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	101	76.5	76.5	76.5
	SIEMPRE	31	23.5	23.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: : El 77 % de los encuestados indica que casi siempre Y 23 % siempre, considera que es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal y así hacer que el personal se sienta satisfecho con sus labores, también genera un buen desempeño dentro de la empresa elevando la productividad.

3.2.4 Pregunta N° 14 Cree usted que la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos.

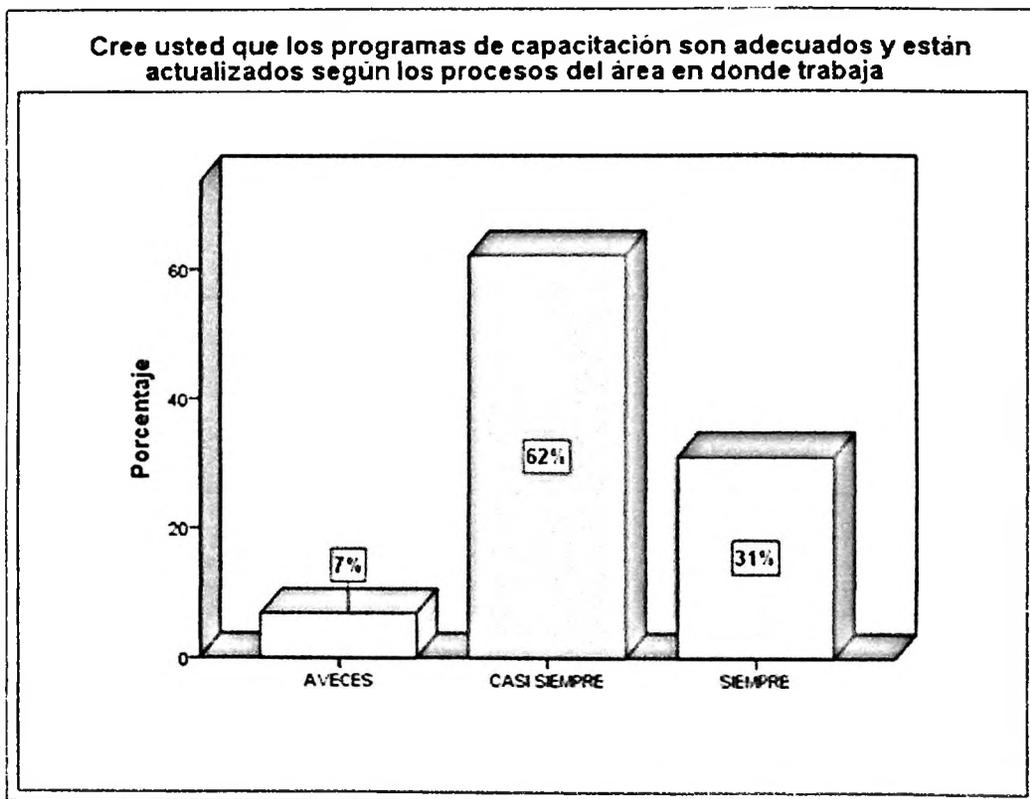
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	91	68,9	68,9	75,8
	SIEMPRE	32	24,2	24,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 69 % de los encuestados indica que casi siempre Y 24 % siempre, consideran que la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos y así se estaría actualizando al empleado del área operativa, influyendo en la producción de servicios de su rubro.

3.2.5 Pregunta N° 15 Cree usted que los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja.

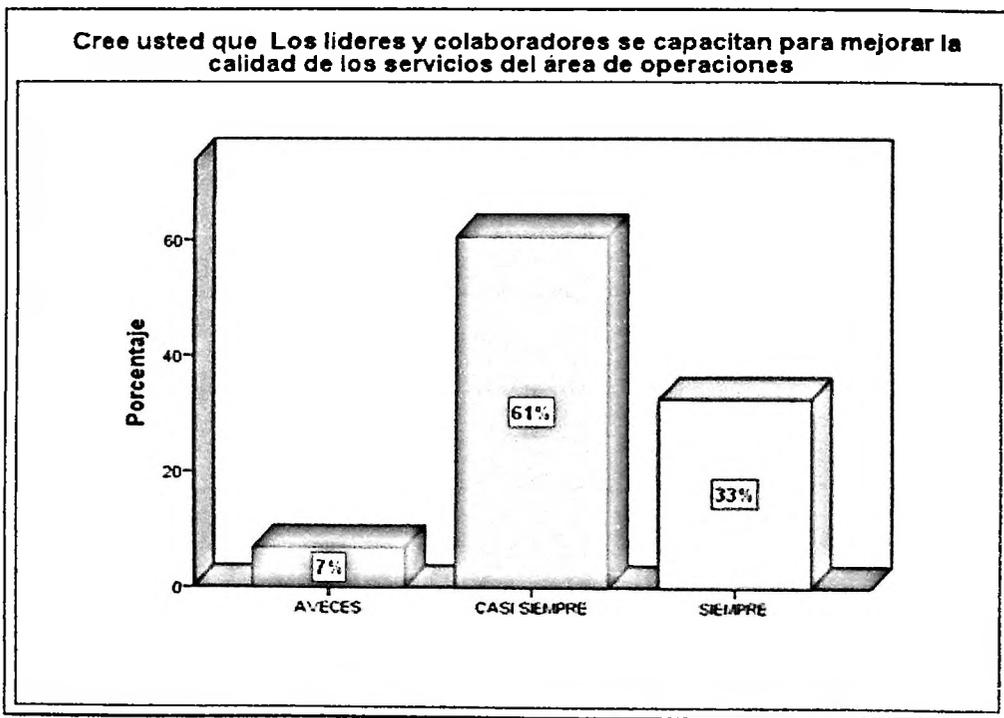
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	82	62,1	62,1	68,9
	SIEMPRE	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 62 % de los encuestados indica que casi siempre y 31 % siempre, consideran que los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja, influyendo en la producción de servicios de su rubro.

3.2.6 Pregunta N° 16 Cree usted que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.

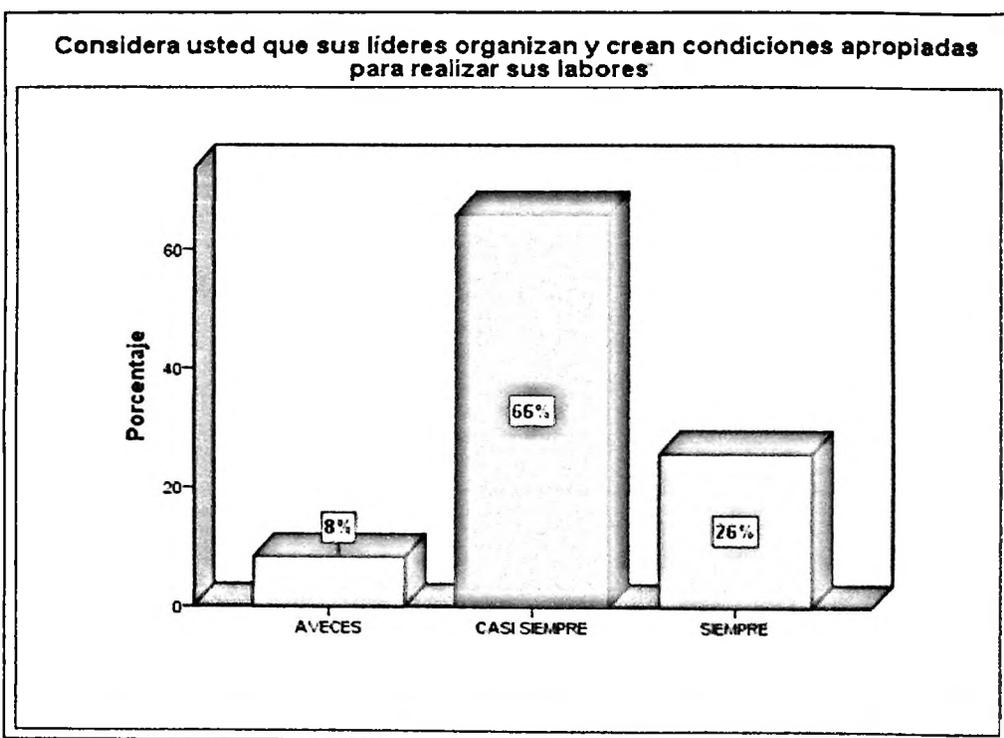
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6.8	6.8	6.8
	CASI SIEMPRE	80	60.6	60.6	67.4
	SIEMPRE	43	32.6	32.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: : El 61 % de los encuestados indica que casi siempre Y 33 % siempre, considera que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa, hace que las competencias de los colaboradores se incremente para así elevar el desempeño laboral.

3.2.7 Pregunta N° 18 Considera usted que sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores.

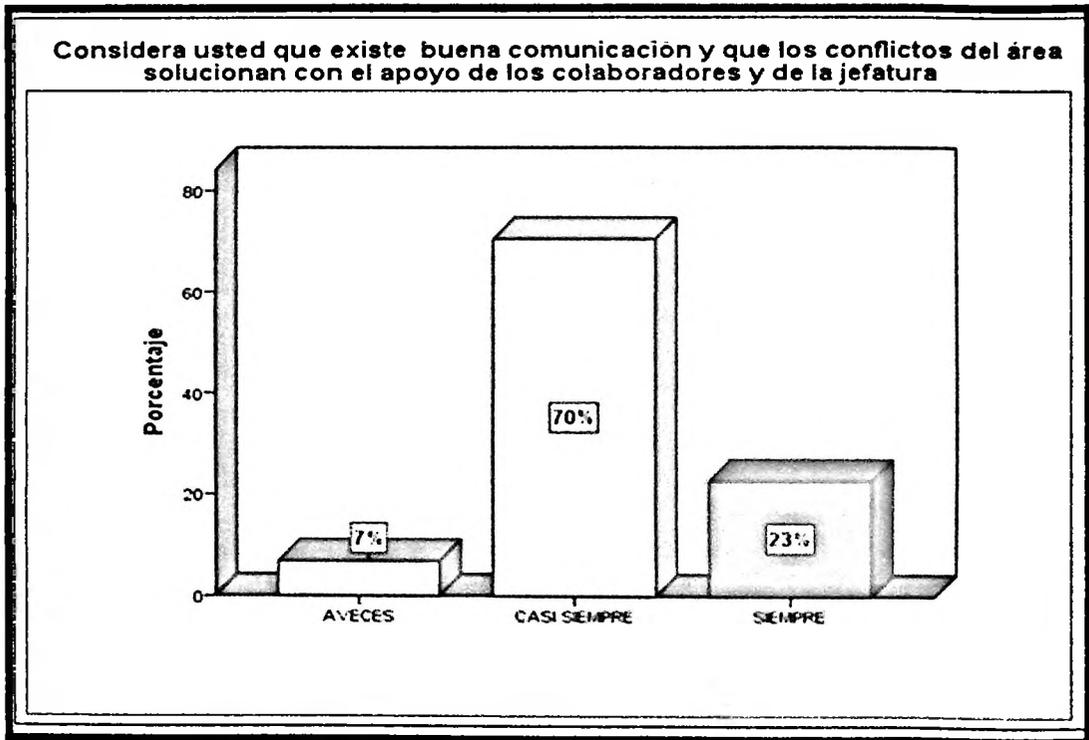
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8,3	8,3	8,3
	CASI SIEMPRE	87	65,9	65,9	74,2
	SIEMPRE	34	25,8	25,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 66 % de los encuestados indica que casi siempre y 26 % siempre. Considera que sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores, lo que se genera la buena producción de servicios de una empresa transportadora de valores.

3.2.8 Pregunta N°30 Considera usted que existe buena comunicación y que los conflictos del área se solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura.

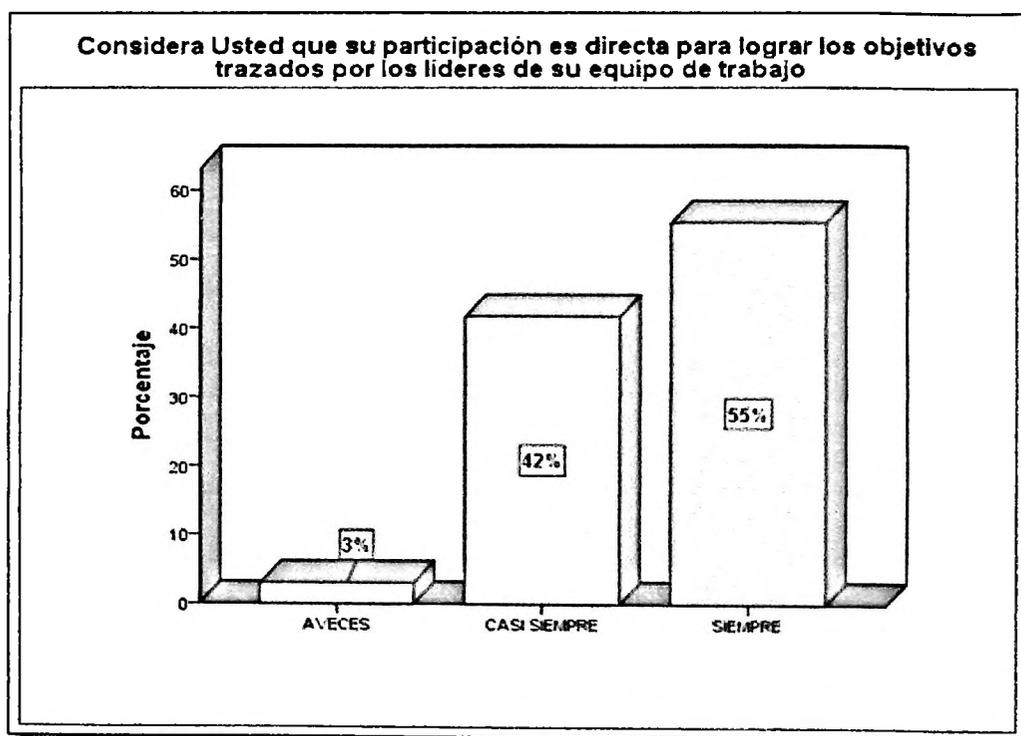
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	6	4.5	4.5	4.5
	CASI SIEMPRE	96	72.7	72.7	77.3
	SIEMPRE	30	22.7	22.7	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 70 % de los encuestados indica que casi siempre y 23 % siempre, Considera que existe buena comunicación y que los conflictos del área se solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura, además es importante para toda empresa en el desarrollo y sostenibilidad del negocio en el mercado y aumento de su producción.

3.2.9 Pregunta N° 33 Considera Usted que su participación es directa para lograr los objetivos trazados por los líderes de su equipo de trabajo.

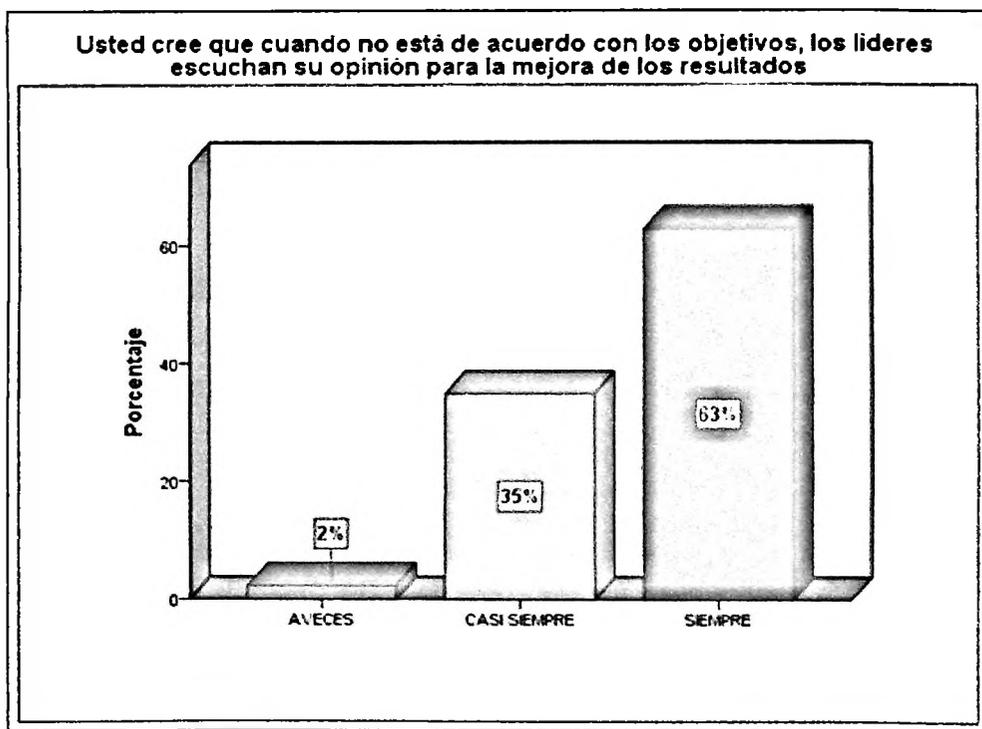
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	4	3.0	3.0	3.0
	CASI SIEMPRE	55	41.7	41.7	44.7
	SIEMPRE	73	55.3	55.3	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 42 % de los encuestados indica que casi siempre Y 55 % siempre, Considera que su participación es directa para lograr los objetivos trazados por los líderes de su equipo de trabajo, en el logro del sostenimiento del negocio de la empresa, lo que eleva la producción de calidad.

3.2.10 Pregunta N° 36 Usted cree que cuando no está de acuerdo con los objetivos, los líderes escuchan su opinión para la mejora de los resultados.

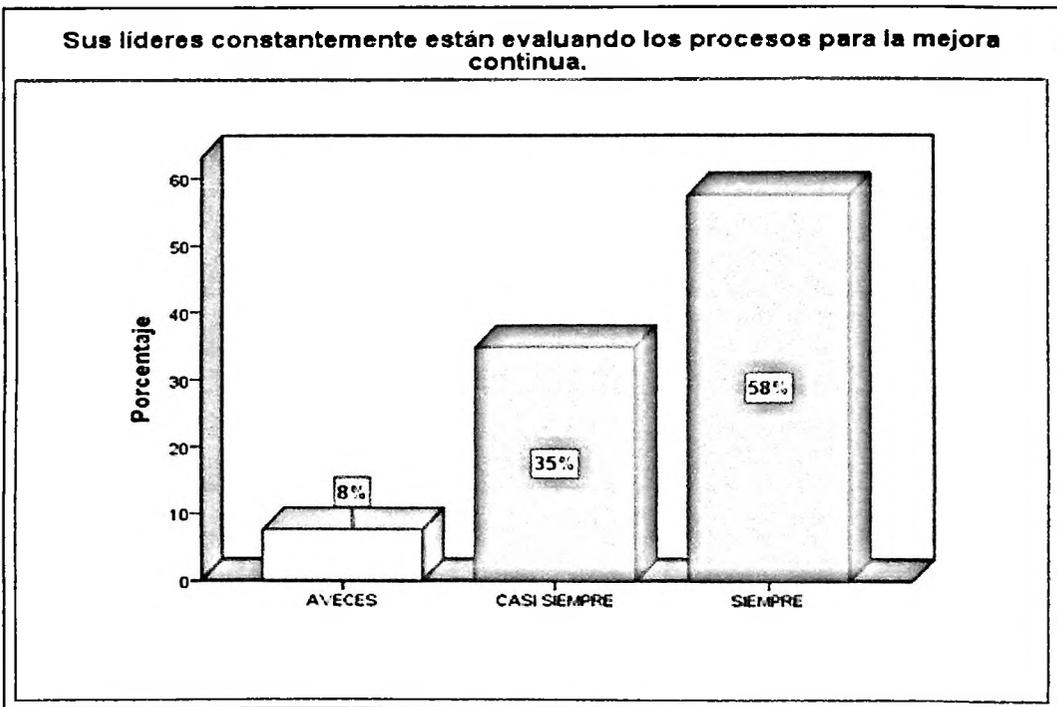
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2.3	2.3	2.3
	CASI SIEMPRE	46	34.8	34.8	37.1
	SIEMPRE	83	62.9	62.9	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 35 % de los encuestados indica que casi siempre Y 63 % siempre, Considera que cuando no está de acuerdo con los objetivos, los líderes escuchan su opinión para la mejora de los resultados, y así mejorar la calidad de los servicios que presta la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima.

3.2.11 Pregunta N° 58 Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua.

Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	10	7.6	7.6	7.6
	CASI SIEMPRE	46	34.8	34.8	42.4
	SIEMPRE	76	57.6	57.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 35 % de los encuestados indica que casi siempre Y 58 % siempre, consideran que Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua de los productos y servicios que ofrecen las empresas, para elevar la productividad.

3.3 Prueba de Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General:

H₁: El desempeño Laboral se relaciona directamente en la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

H₀: El desempeño Laboral no se relaciona directamente en la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

Estadísticos de contraste		
	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Chi-cuadrado	65,727 ^a	68,000 ^b
gl	29	24
Sig. asintót.	,000	,000

a. 30 casillas (100,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 4,4.

b. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

- El P. Valor (valor de probabilidad) es $0,00 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

3.3.2 Hipótesis Específicos:

Hipótesis Específico N° 1

H₁: La satisfacción personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

H₀: La satisfacción personal no se relaciona significativamente en la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

Estadísticos de contraste		
	PRODUCTIVIDAD	SATISFACCION
Chi-cuadrado	68,000 ^a	12,182 ^b
gl	24	3
Sig. asintót.	,000	,007

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

b. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 33,0.

- El P. Valor (valor de probabilidad) es $0,00 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis Específico N° 2

H₁: La motivación se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

H₀: La motivación no se relaciona positivamente en la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

Estadísticos de contraste		
	MOTIVACION	PRODUCTIVIDAD
Chi-cuadrado	82,333 ^a	68,000 ^b
gl	10	24
Sig. asintót.	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 12,0.

b. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

- El P. Valor (valor de probabilidad) es $0,00 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis Específico N° 3

H₁: La capacitación del personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

H₀: La capacitación del personal no se relaciona positivamente en la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

Estadísticos de contraste		
	PRODUCTIVIDAD	CAPACITACION
Chi-cuadrado	68,000 ^a	114,000 ^b
gl	24	8
Sig. asintót.	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

b. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 14,7.

- El P. Valor (valor de probabilidad) es $0,00 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis Específico N° 4

H₁: El trabajo en equipo se relaciona favorablemente en la productividad de los servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

H₀: El trabajo en equipo no se relaciona favorablemente en la productividad de los servicios en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

Estadísticos de contraste		
	PRODUCTIVIDAD	TRABAJO EN EQUIPO
Chi-cuadrado	68,000 ^a	85,091 ^b
gl	24	17
Sig. asintót.	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 5,3.

b. 0 casillas (0,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 7,3.

- El P. Valor (valor de probabilidad) es $0,00 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en esta investigación que tiene como objetivo general Identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014, la misma tiene un alto índice significativo en el estudio que se realizó. La presente investigación se apoya en antecedentes que hablan de las variables de estudio, de manera individual sin tener alguna relación que entrelace a las dos variables, pero se nota que hay relación entre las dos, se puede determinar por qué se utilizó distintos autores para el estudio (para las consultas) y lo que se halló las metodologías usadas para la recolección de datos.

Entre los antecedentes se tiene la investigación de Latorre Navarro, M (2011) en el estudio que realiza "la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral". TESIS DOCTORAL, La presente tesis se enmarca en un contexto de crecimiento económico, a través de los recursos humanos basada en sistemas de prácticas de recursos humanos orientadas hacia el compromiso obtienen un mayor desempeño de sus empleados, guarda estrecha relación con el estudio que se realizó por que al mostrar el ÍTEM N°2. Donde el 69% Casi Siempre y 24% siempre "sus líderes lo motivan a cumplir con el trabajo dentro de su área, mejorando su desempeño laboral.", significa que con la motivación se puede alcanzar un alto desempeño y también repercute mucho la capacitación para el logro de un alto desempeño de los empleados, es por eso que el ÍTEM N° 12 77% casi siempre y 23% siempre "es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal.", en este estudio se realizó la relación que tiene la motivación con sus factores tomados en cuenta, los relacionamos con un programa de Motivación bien realizado por intermedio de la comunicación que se estableció, se obtuvo beneficios favorables para los colaboradores de la empresa transportadora, elevando la productividad. VER ANEXOS (Figura N° 07).

También se considera a Huamaní, P (2012) "*Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima*". Concluye que Los resultados de la investigación demuestran que sí es factible

implementar la gestión en las empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. Hay una carencia significativa de la mano de obra técnica y calificada, Cuando el sector se deprime, concuerda con la investigación al tomar dos preguntas ÍTEM N° 16 60.6% casi siempre y 32.6 % siempre, “los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.” Es importante la capacidad de los colaboradores dentro de la institución, así también se tomó la pregunta ÍTEM N° 7 el 50% siempre y 47.7 % casi siempre “existe programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores.”, todo beneficio

Que mejore el clima laboral, donde se dé la calidad de vida y salud para los colaboradores hacen que aumente el desempeño laboral.

VER ANEXOS (Figura N° 08).

ALVA & JUAREZ (2014) “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014” su conclusión es Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación. Se puede mencionar que en el ÍTEM N° 10 El 61 % de los encuestados indica que casi siempre Y 32 % siempre Considera usted que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas, es importante el clima laboral por que repercute en la productividad, así también tomamos el ÍTEM N° 11 El 20 % de los encuestados indica que a veces, 45 % casi siempre y 36 % siempre, Considera usted que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa, las consideraciones repercuten en la satisfacción laboral y por ultimo ÍTEM N° 13 El 58 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % siempre, Los programas de capacitación que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro. Entonces se puede determinar que el

estudio que se realizó coincide con el tesista en dos aspectos fundamentales que son la satisfacción laboral y capacitación. VER ANEXOS (Figura N° 09).

Iturralde Torres, J (2011) "La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperatividad de Ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010". Ecuador. Entre las conclusiones que tomamos podemos enunciar que, El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno. Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de la su evaluación del desempeño. La concordancia entre la tesis tomada y el estudio realizado se ve dos preguntas que ÍTEM N°18 65.9% casi siempre y 25.8 % siempre "sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores". los colaboradores sienten que las condiciones de trabajo son adecuados y el ÍTEM N° 30 72.7% casi siempre y 22.7 % siempre, "existe buena comunicación y que los conflictos del área se solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura", se ve que la relación de concordancia no se da con el tesista, pero se aprecia que Es importante que exista buena comunicación , en base a las buenas relaciones que existen en su empresa, en toda institución competitiva debe estar preparada para enfrentar el mercado actual. VER ANEXOS (Figura N° 10).

Montes, L (2012) En la investigación "*eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*", en sus conclusiones tenemos, El sistema de capacitación presencial demostró ser el más eficaz en todos los aspectos valuados, aun cuando es el más costoso, por otro lado, el sistema de audio conferencia que es el menos costoso demostró ser ineficaz, los que concuerdan con el estudio por intermedio de las preguntas, ÍTEM N° 14 69% casi siempre y 24.42 % siempre, "la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos." La capacitación es y será fundamental para el buen desempeño laboral. ÍTEM N° 15 62.1 % casi siempre y 31.1% siempre "los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja." En este mundo competitivo deben de ser sencillos y claros los temas de capacitación. VER ANEXOS (Figura N° 11).

V. CONCLUSION.

Se logró identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima, se puede establecer que tienen una estrecha relación, porque dependen mucho entre sí para el desarrollo de la empresa y el logro de objetivos trazados ya sean a largo, mediano y corto plazo, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, también con la finalidad de buscar reducir los costos de producción y servicio para maximizar las utilidades de las empresas y sobre todo para que las instituciones de este rubro sean más competitivas cada día.

También se determinó que La motivación se vincula positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima, porque sin ella los colaboradores no dan el 100% de su capacidad en el centro de trabajo, sobre todo se ve que un personal bien remunerado trabaja sin preocupaciones, haciendo que el rendimiento se ve reflejado en la producción de servicios que resta la empresa de traslado de valores, es importante ver que la motivación es un factor muy importante para poder desarrollar y cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

Así mismo se determinó el nexo de la satisfacción personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima 2014, lo que hace que incremente la productividad, para ello la empresa se ve en la obligación de tener unos trabajadores con sus necesidades satisfechas, Los trabajadores necesitan sentir que su trabajo tiene valor y que cuando son buenos en ello, se les aprecia sinceramente; también quieren sentirse seguros en su área de trabajo; por supuesto demandan un salario adecuado al desempeño de sus actividades y poca rotación de sus puestos laborales.

Por otro lado se estableció que la capacitación del personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima, porque se determinó que el personal que está capacitado para poder cumplir sus labores podrá desempeñarse en forma correcta cumpliendo según las normas y procedimientos que existe, sobre todo

cumplir los lineamiento y leyes que da el estado para poder cumplirlos, se ve también que en base a esto se refleja en la productividad, así se aprovecha al máximo las capacidades de las personas, se busca que las empresas se desarrollen en el mercado laboral, los colaboradores bien capacitados darán su máxima capacidad así colaboran en alcanzar las metas y objetivos trazados por la empresa.

En conclusión se determinó que El trabajo en equipo afecta favorablemente en la productividad, de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima, porque se demostró que unidos en una misma idea se puede lograr los objetivos comunes establecidos por la empresa, es importante detectar las falencias de los procesos y que los líderes estén atentos a estos cambios, Realizar reuniones de confraternidad entre los compañeros de las mismas áreas, donde tiene que ver interrelaciones para compartir como una verdadera familia, sembrar en cada colaborador el sentido de pertenencia y quitar de sus mentes la tara que son empleados de una determinada empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que los procesos se revisen periódicamente, además sean eficientes y eficaces, para el logro de un servicio con valor agregado, así tendremos clientes satisfechos con el servicio recibido, por los colaboradores de esta empresa de transportes de valores de la ciudad de Lima. (Pregunta N° 20)

Se recomienda aplicar un estudio para medir la productividad por servicios realizados, por un periodo de tiempo que nos dé un buen indicador y así revisar cada caso que se nos presente y resolverlos, dando un nuevo proceso y no se vuelva a repetir. (Pregunta N° 21)

Se recomienda que se retenga al talento dentro de la empresa, porque brindándoles oportunidades para el desarrollo de ideas innovativas, para la mejora de la calidad de servicio que brinda una empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima. (Pregunta N° 19) (Pregunta N° 26)

Usando pronósticos de trabajo realista, así también el trabajar en equipo sea una fortaleza y no una debilidad buscando la integración a través de puertas abiertas y hacer sentir al colaborador que se le solucionan sus problemas, se puede capacitar a los líderes para que fortalezcan el trabajo realizado. (Pregunta N° 25) (Pregunta N° 20) (Pregunta N° 17)

Mostrando un panorama atractivo tanto de las actividades que llevara a cabo cada colaborador en la empresa; así como, las que realiza la empresa. De acuerdo al puesto, mediante las evaluaciones por desempeño a los colaboradores del área de operaciones y revisar periódicamente los sueldos por antigüedad de los empleados de la empresa transportadora. (Pregunta N° 12)

También de acuerdo al desempeño del trabajador, evaluar las capacidades y fomentar la superación de los colaboradores en dependencia del requerimiento del puesto que ocupen, de esta manera se tendrá colaboradores que cumplan los planes de la empresa. (Pregunta N° 4)

Realizar programas de capacitación a los trabajadores del área de operativa ejecución, para tener menos errores y puedan realizar un servicio de calidad lo que exige el cliente de estos tiempos donde las necesidades cada día son más

exigentes además deben de tener una adecuada motivación laboral y demostrarles que esta es crucial para lograr los objetivos de la organización.
(Pregunta N° 14) (Pregunta N° 15) (Pregunta N° 3)

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALEXANDER, A. Z. (2014). "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014". *"relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014"*. trujillo peru, peru: universidad privada antenor orrego.
- Bedoya, E. (2007). La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. lima, lima, peru: universidad mayor de san marcos.
- Bernal, C. A. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. COLOMBIA: PEARSON.
- CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: Mc Graw Hill.
- ChiaVizarreta, R. (2011). *Gestión de Personal*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Claudia, G. (2004). Creación de un modelo de Evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias. antioquia, antioquia.
- EVANS&COLLIER. (2009). En D. A. Evans, *Administración de operaciones* (pág. 826). Mexico: CENGAGE/LEARNING.
- EVANS&COLLIER. (2009). ADMINISTRACION DE OPERACIONES. En D. A. EVANS, *ADMINISTRACION DE OPERACIONES*. MEXICO: CENGAGE LEARNING.
- GUTIERREZ PULIDO, H. (2010). CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD. En H. GUTIERREZ PULIDO, *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. MEXICO: Mc Graw Hill.
- Horna, A. A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa*. FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS.
- Huamani, P. L. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de lima metropolitana. *Para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas*. lima, lima, peru: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Huamani, P. L. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de lima metropolitana. *Para optar el grado académico de Doctor*

en ciencias administrativas. lima, lima, peru: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Iturralde Torres , J. I. (2011). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVIDAD DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDS DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010. Ecuador, Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Latorre Navarro, M. F. (22 de diciembre de 2011). LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL . *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL* . VALENCIA, VALENCIA, ESPAÑA: UNIVERSIDAD DE VALENCIA.

LEE, F. N. (2002). INVESTIGACION DEL COMPORTAMIENTO. En F. N. LEE, *INVESTIGACION DEL COMPORTAMIENTO* (pág. 104). MEXICO: MC GRAW HILL.

LOUFFAT, E. (2010). En *Administración del potencial humano*. ESAN.

Montes, L. (2012). Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefonicos. *Para optar el Grado Academico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial*. lima, Lima, peru: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Sampieri, R. H. (1997). *Metodología de la Investigación*. mexico: Mc Graw Hill.

SAMPIERI, R. H. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. En R. H. SAMPIERI, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (pág. 90). MEXICO: MC GRAW HILL.

STONER, J. (1996). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.

Tamayo, M. T. (2012). *PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. MEXICO: NORIEGA EDITORES.

VIII. ANEXOS

8.1. Cuestionario para encuesta.

La encuesta que se entrega es completamente anónima y se aplicara para realizar la investigación, para ello se pide su colaboración, para contestar marcar con un aspa "x" la respuesta que usted considere correcta, considerando su punto de vista, según las alternativas que se da a continuación.

Edad: _____ años

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

ESCALA	1	2	3	4	5
LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL

	1	2	3	4	5
PROGRAMA DE MOTIVACION					
1. El programa de motivación que desarrolla la empresa, genera resultado para las estrategias de comunicación, liderazgo y trabajo colaborativo es constante.					
2. Considera usted que sus líderes lo motivan a cumplir con el trabajo dentro de su área, mejorando su desempeño laboral.					
3. Cree usted que en la empresa es la buena comunicación, es una motivación laboral los colaboradores.					
4. Cree usted que existe privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato del jefe inmediato creando desmotivación y pérdida de confianza en los colaboradores.					
COMUNICACION					
5. Considera usted que la empresa propicia una comunicación sin barreras que impacta en acercamiento entre los distintos niveles de la organización.					
6. cree usted que Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, que propicia un buen desempeño laboral.					

BENEFICIOS					
7. Considera usted, que existe un programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores.					
8. Cree usted que en La compañía otorgan becas de estudio para poder desarrollar su intelecto personal.					
9. En su área de trabajo existe un programa de ascensos por meritocracia que beneficia a todo el personal equitativamente.					
Dimensión: SATISFACCION					
CLIMA LABORAL					
10. Considera usted que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas.					
11. Considera usted que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa.					
Dimensión: CAPACITACION					
CERTIFICADO					
12. Cree usted que es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal.					
13. Los programas de capacitación que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro.					
PROGRAMAS DE CAPACITACION					
14. Cree usted que la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos.					
15. ¿Cree usted que los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja?					
16. Cree usted que Los líderes y colaboradores se capacitan para mejorar la calidad de los servicios del área de operaciones.					
Dimensión: TRABAJO EN EQUIPO					
CONDICIONES PROPICIAS					
17. La formación de equipos de trabajo es solo una estrategia para el cumplimiento de metas.					

18. Considera usted que sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores.					
19. Considera usted que cuenta con los recursos necesarios para levantar información importante que contribuya a la mejora continua					
FORMACION DE EQUIPOS					
20. Trabajar en equipo es una debilidad en la empresa, pues los colaboradores se resisten a la integración.					
21. Considera usted que Los líderes forman equipos de trabajo para el logro de objetivos comunes sin importar el clima laboral que reina.					
ESTABLECER Y ACLARAR OBJETIVOS					
22. Cree usted que en el área todos tienen claro los objetivos de la empresa.					
23. Considera usted que en el área de trabajo tienen pleno conocimiento de los objetivos propuestos para el área pues colaboraron en su elaboración.					
24. Cree Usted que es consciente de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.					
BUENOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO					
25. Considera usted que Cuentan con la asesoría necesaria y entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.					
26. Cree usted que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.					
PARTICIPACION, COMPROMISO Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES					
27. ¿Considera Usted que es tomado en cuenta, para el trabajo en equipo asignado por su jefe inmediato?					
28. ¿Cree usted que sus compañeros muestran interés por participar en un buen nivel de compañerismo interpersonal?					
29. Considera usted que existe buenas relaciones interpersonales en los colaboradores.					
COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS					
30. ¿Considera usted que existe buena comunicación y que los conflictos del área solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura?					
31. ¿Cree usted que Los líderes tienen la capacidad de manejar los conflictos laborales dentro del grupo?					
32. ¿Cree usted que es participe en la solución de conflictos dentro del equipo de trabajo del área de operaciones?					

Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

Dimensión: EFICIENCIA	1	2	3	4	5
RESULTADOS ALCANZADOS					
1. Considera Usted que su participación es directa para lograr los objetivos trazados por los líderes de su equipo de trabajo.					
2. Cree usted que Los líderes de la empresa son transparentes y comunican los resultados obtenidos dentro del plazo establecido.					
3. Usted cree que cuando no está de acuerdo con los objetivos, los líderes escuchan su opinión para la mejora de los resultados.					
4. Considera usted que los resultados alcanzados se cumplen según los planes de la empresa.					
RECURSOS UTILIZADOS					
5. Considera usted que Los recursos que se le asignan, son los necesarios para realizar su trabajo.					
6. Optimizan los recursos asignados para obtener mayor productividad dentro de su área de trabajo.					
7. Cree usted que el líder es capaz de realizar las actividades planeadas para alcanzar los resultados planeados.					
8. Cree usted que las personas conozcan y acepten los criterios de la calidad de los servicios.					
9. Cree usted que en su área existe un control sistemático de los recursos utilizados.					
METAS Y OBJETIVOS					
10. Considera usted que las metas son claras para el área de trabajo a la que pertenece					
11. Cree usted si los objetivos del área se cumplen en los tiempos establecidos.					
12. Considera usted que la empresa cuenta con políticas de beneficios por el cumplimiento de metas de la empresa.					
Dimensión: EFFECTIVIDAD					
INFORMACION					
13. Considera usted que la información importante sobre el entorno competitivo llega rápido a su área de trabajo para la mejora del proceso.					

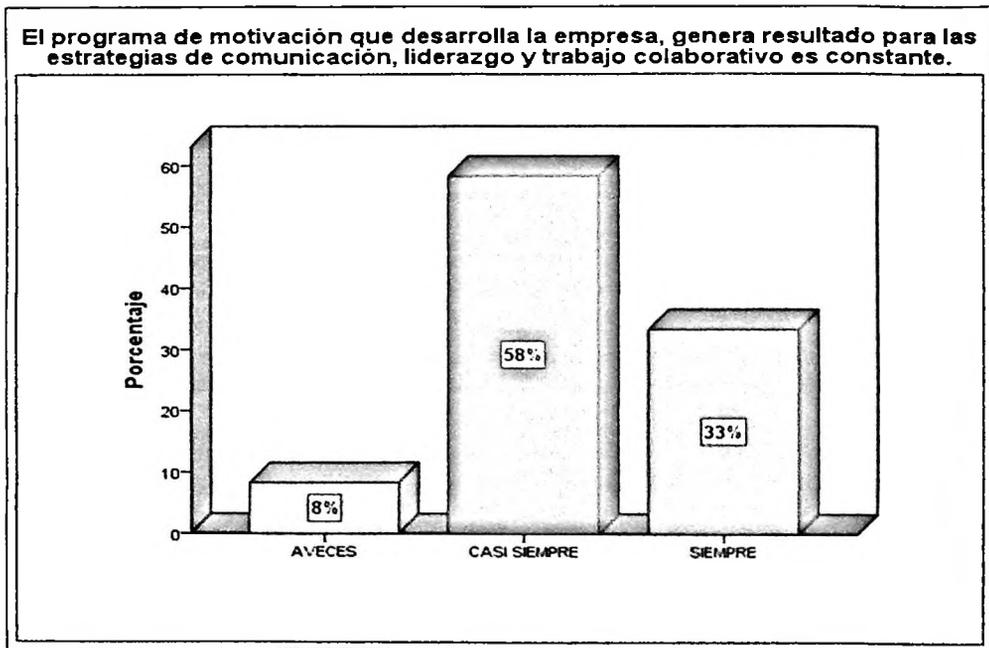
14. Cree usted que está informado oportunamente sobre el entorno competitivo para la mejora de los procesos en su área de trabajo.					
15. Cree usted que la información fluye libremente entre las áreas de la organización para desarrollar los procesos.					
16. Considera usted que la información es importante para elevar la productividad de su área.					
17. Considera usted que los procedimientos son complicados y engorrosos y que los colaboradores carecen de habilidades para ello.					
INDICADORES					
18. Considera usted que los Líderes de su área tienen acceso a los indicadores que necesitan para medir la productividad del área.					
19. Cree usted que los líderes hacen los procesos de evaluación del desempeño individual para poder obtener los indicadores de producción.					
20. Los indicadores de evaluación tomados en cuenta para elevar el desempeño laboral en el área de operaciones son elaborados en consenso jefatura y colaboradores.					
21. Su jefe inmediato realiza una evaluación por intermedio de la información que arrojan los indicadores.					
Dimensión: EFICACIA					
PRONOSTICAR LA DEMANDA DE SERVICIOS					
22. Cree usted que los procesos para prestar servicios de traslado de valores son adecuados para enfrentar la demanda del mercado.					
23. Cree usted que los líderes comprueban la demanda real, para el cumplimiento de los servicios prestados.					
24. Cree usted que el área de operaciones, los servicios que presta carecen de programación.					
25. Considera usted que el área de trabajo corrige a tiempo cualquier error para la mejora de la producción de los servicios.					
CALIDAD					
26. Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua.					
27. Cree usted que los líderes de su área se encuentran en búsqueda permanente de la mejora continua.					

<p>28. Considera usted que su participación en los controles, en el área donde labora contribuye a la mejora de la calidad del servicio.</p>					
<p>29. La empresa cuenta con métodos de controles de calidad para los servicios que realiza.</p>					

8.2. TABLA DE RESULTADOS:

Pregunta N° 1.- El programa de motivación que desarrolla la empresa, genera resultado para las estrategias de comunicación, liderazgo y trabajo colaborativo es constante.

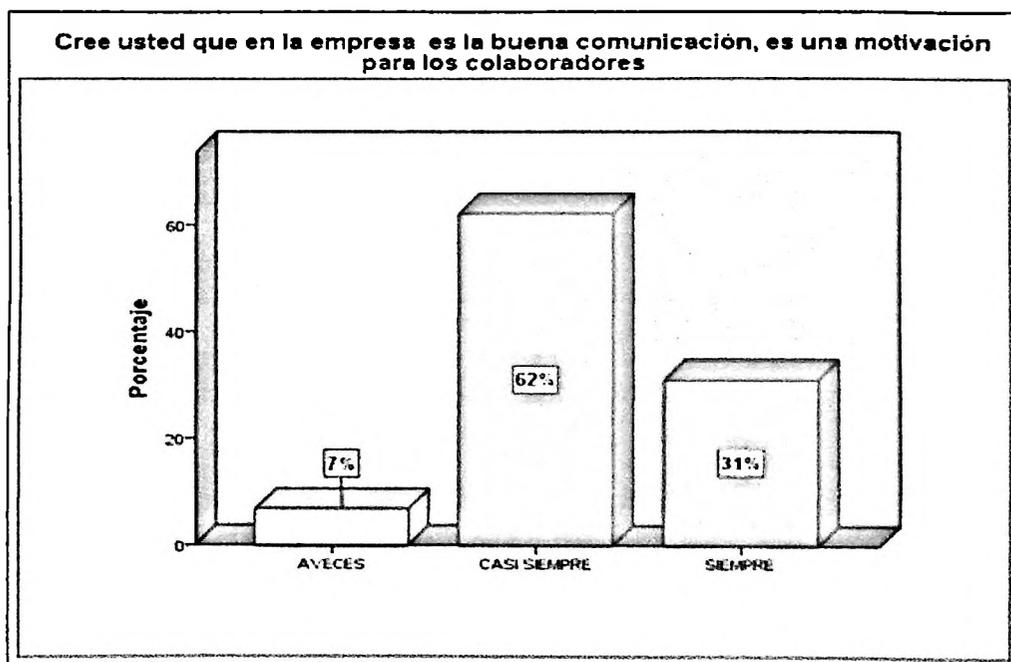
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8,3	8,3	8,3
	CASI SIEMPRE	77	58,3	58,3	66,7
	SIEMPRE	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 58 % de los encuestados indica que los líderes casi siempre y 33 % que El programa de motivación que desarrolla la empresa, genera resultado para las estrategias de comunicación, liderazgo y trabajo colaborativo es constante para el logro de la empresa según el rubro de negocio.

Pregunta N° 3.- Cree usted que en la empresa es la buena comunicación, es una motivación para los colaboradores.

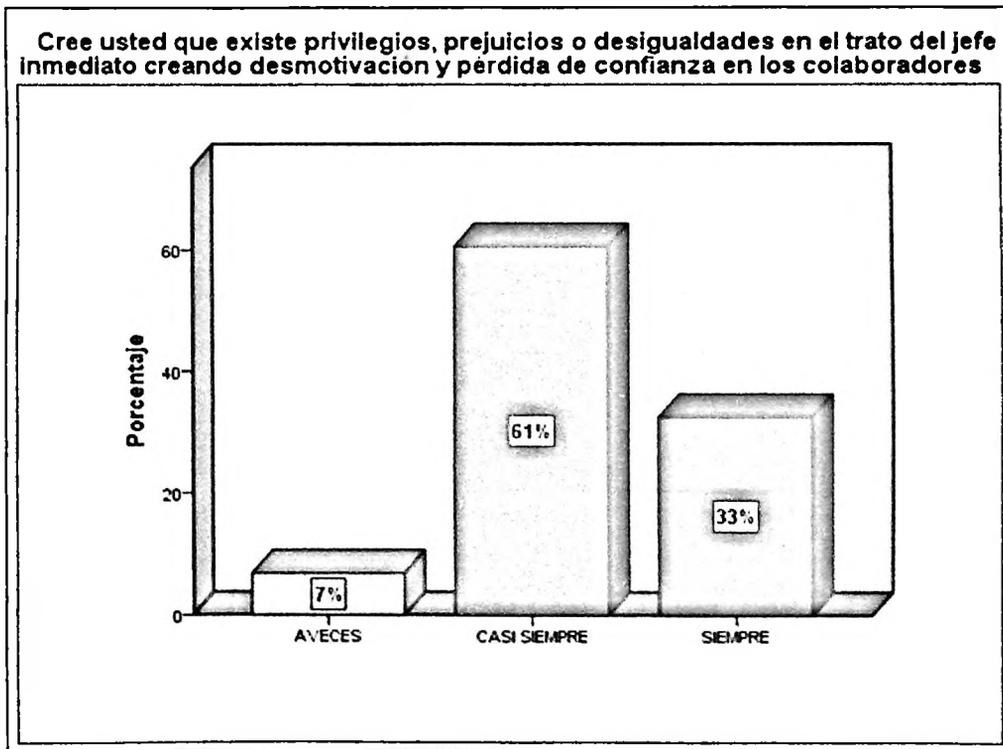
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	82	62,1	62,1	68,9
	SIEMPRE	41	31,1	31,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 62 % de los encuestados indica que casi siempre y 31 % siempre existe es la buena comunicación, es una motivación para los colaboradores, que propicie el buen desempeño laboral, así se estaría elevando la productividad de servicios que presta la empresa de traslado de valores.

Pregunta N° 4.- Cree usted que existen privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato del jefe inmediato creando desmotivación y pérdida de confianza en los colaboradores.

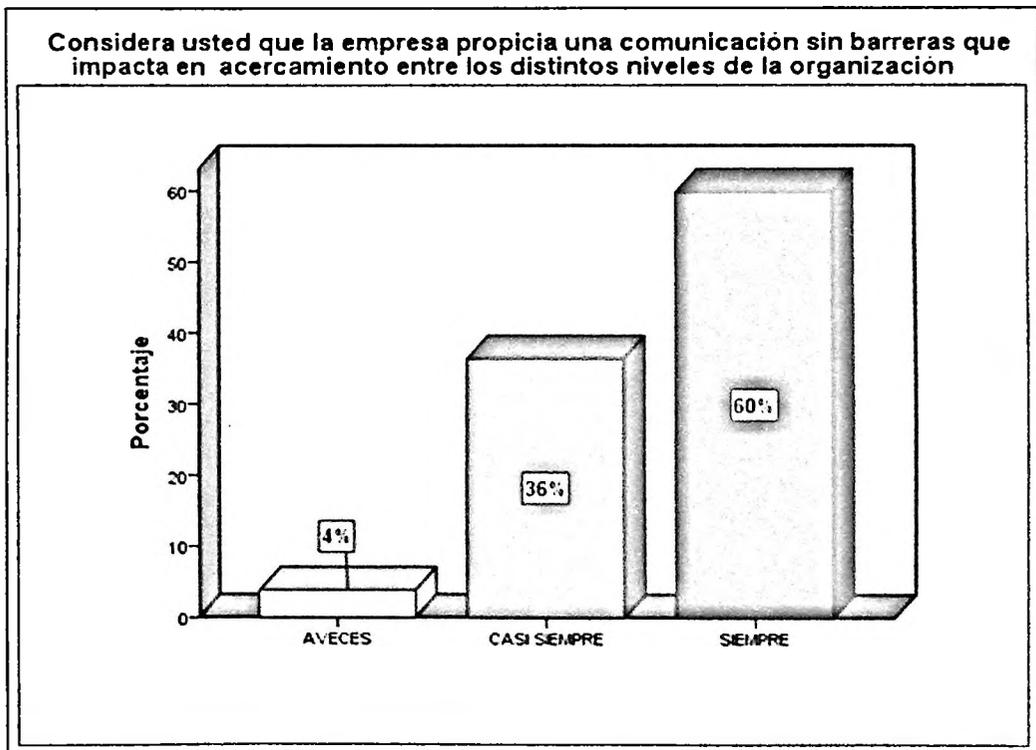
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	80	60,6	60,6	67,4
	SIEMPRE	43	32,6	32,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 61 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % existe privilegios, prejuicios o desigualdades en el trato del jefe inmediato creando desmotivación y pérdida de confianza en los colaboradores, lo que afecta directamente al desempeño y la productividad de la empresa según el rubro de negocio.

Pregunta N° 5.- Considera usted que la empresa propicia una comunicación sin barreras que impacta en acercamiento entre los distintos niveles de la organización.

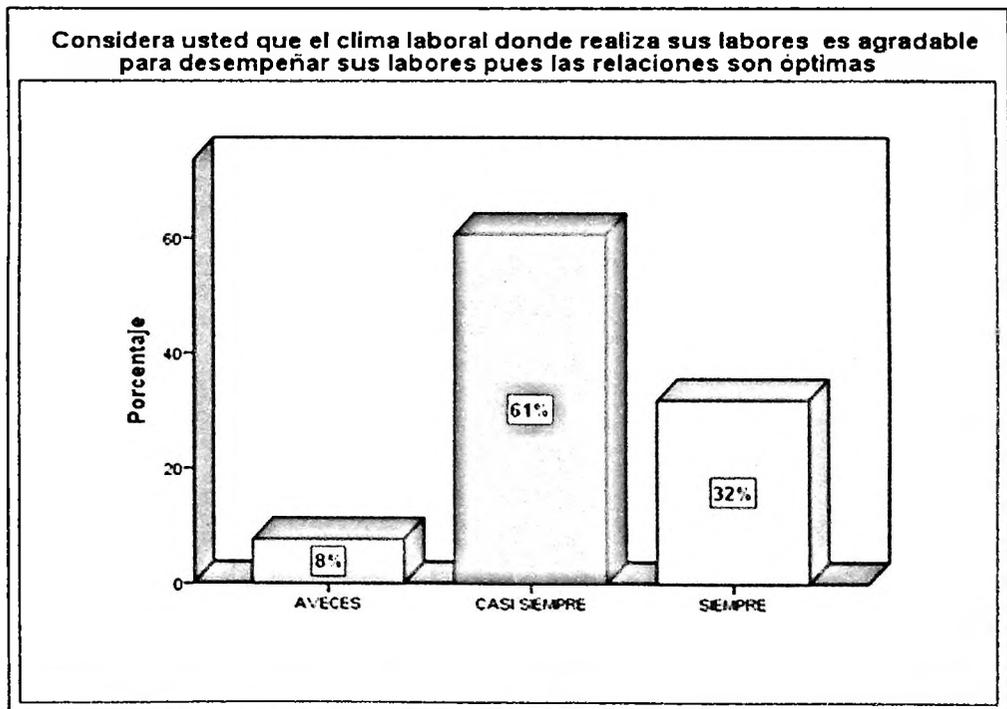
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3,8	3,8	3,8
	CASI SIEMPRE	48	36,4	36,4	40,2
	SIEMPRE	79	59,8	59,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 36 % de los encuestados indica casi siempre y 60 % indica que siempre, que la empresa propicia una comunicación sin barreras que impacta en el acercamiento entre los distintos niveles de la organización, esto influye mucho en la productividad de toda empresa bien organizada.

Pregunta N° 10.- Considera usted que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas.

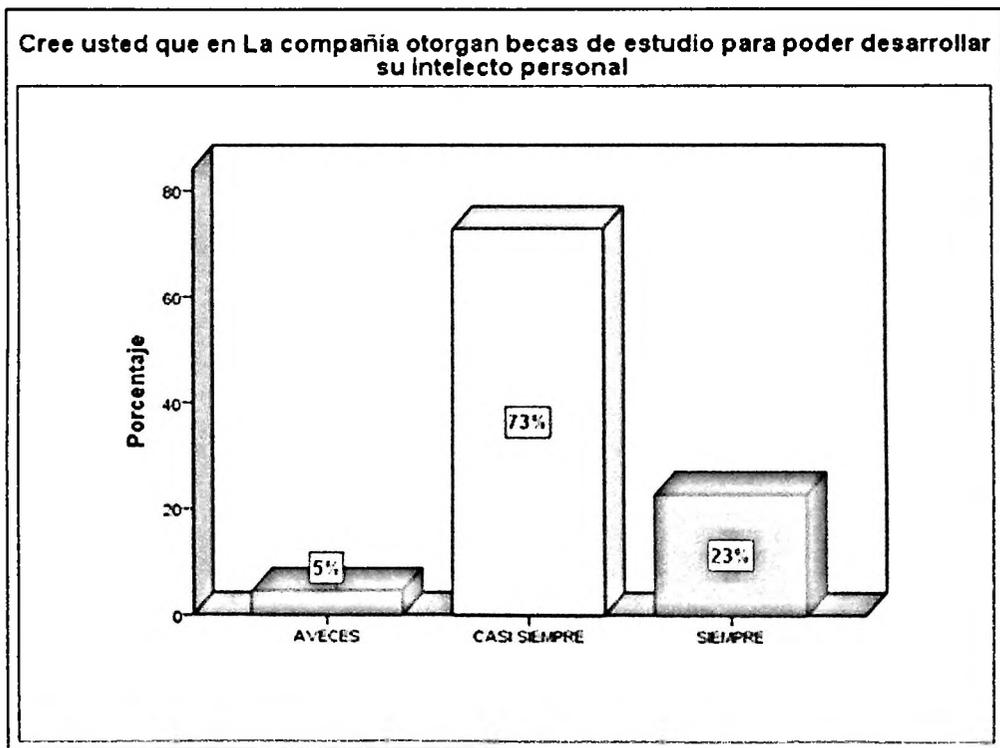
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	10	7.6	7.6	7.6
	CASI SIEMPRE	80	60.6	60.6	68.2
	SIEMPRE	42	31.8	31.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 61 % de los encuestados indica que casi siempre Y 32 % siempre, que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas, que hace elevar el desempeño individual y grupal para el logro de los objetivos trazados por la empresa.

Pregunta N° 8 Cree usted que en La compañía otorgan becas de estudio para poder desarrollar su intelecto personal.

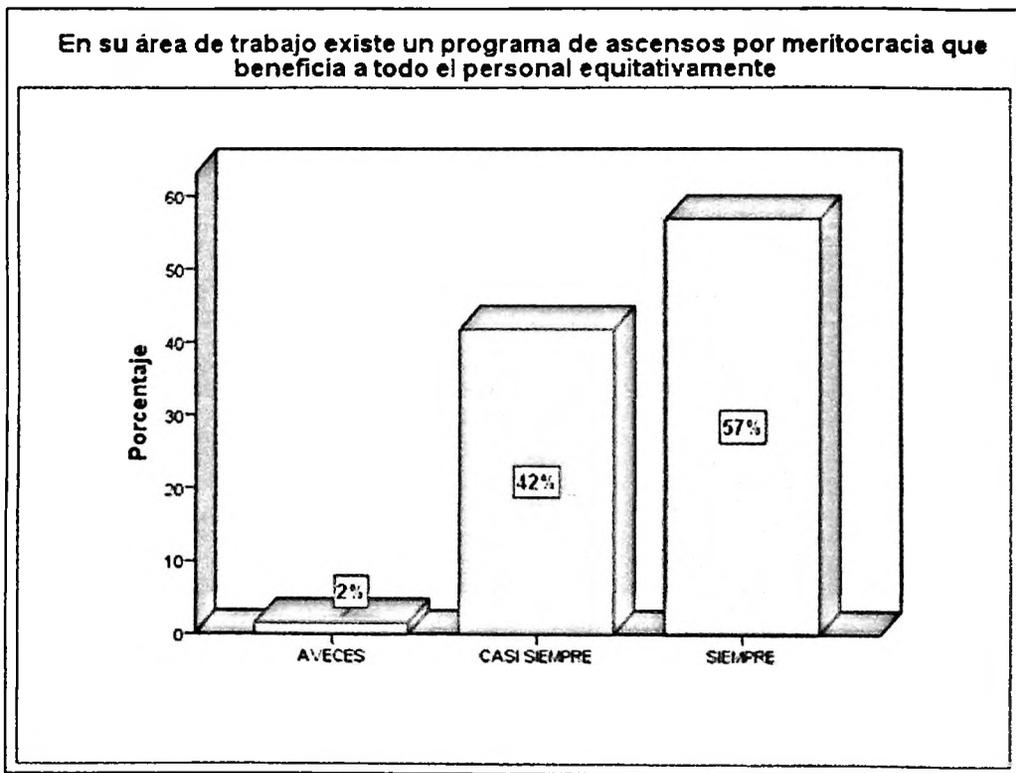
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	6	4.5	4.5	4.5
	CASI SIEMPRE	96	72.7	72.7	77.3
	SIEMPRE	30	22.7	22.7	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación, en los encuestados, el 73 % indica que casi siempre y el 23 % siempre, consideran que en La compañía otorgan becas de estudio para poder desarrollar su intelecto personal y así están aumentando sus capacidades de los colaboradores, esto es favorable para el desarrollo de la empresa.

Pregunta N° 9 En su área de trabajo existe un programa de ascensos por meritocracia que beneficia a todo el personal equitativamente.

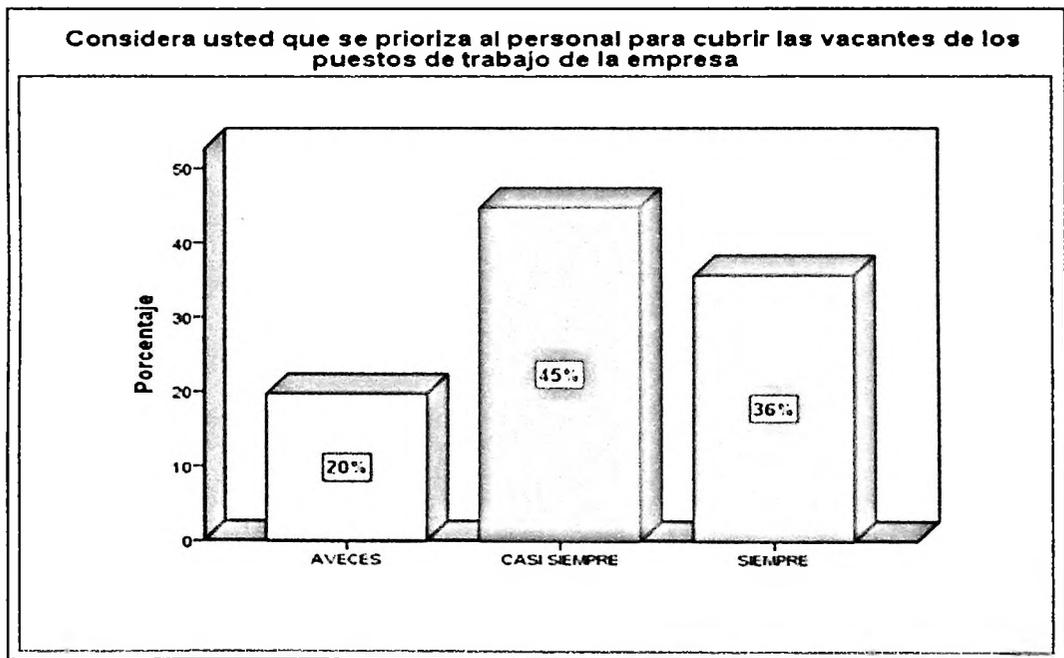
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	2	1.5	1.5	1.5
	CASI SIEMPRE	55	41.7	41.7	43.2
	SIEMPRE	75	56.8	56.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación, en los encuestados, el 42 % indica que casi siempre y el % 57, consideran que en su área de trabajo existe un programa de ascensos por meritocracia que beneficia a todo el personal equitativamente, es favorable que los encuestados se sientan que son tomados en cuenta, pues esto hace que se fortalezca el buen desempeño y por ende se eleve la productividad en toda empresa de traslado de valores.

Pregunta N° 11 Considera usted que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa.

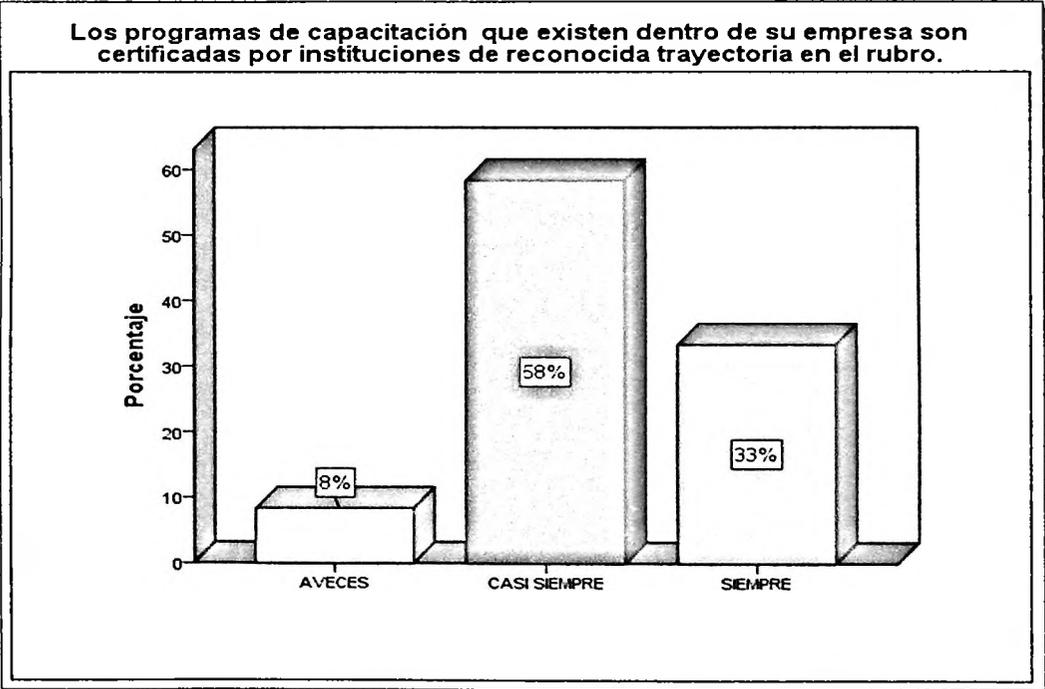
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	26	19.7	19.8	19.8
	CASI SIEMPRE	58	43.9	44.3	64.1
	SIEMPRE	48	35.6	35.9	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 20 % de los encuestados indica que a veces, 45 % casi siempre y 36 % siempre, Considera que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa, nos indica que es favorable porque hay un alto porcentaje de aprobación y es por ello que las empresas de este tipo de rubro requieren de personal con alto compromiso con la institución.

Pregunta N° 13 Los programas de capacitación que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro.

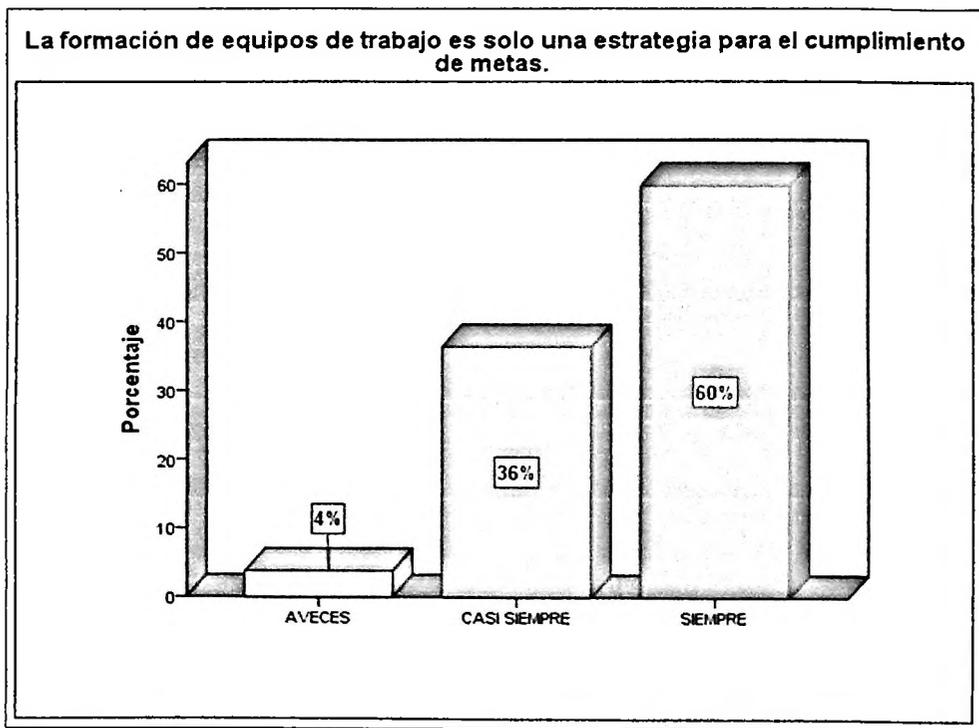
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8,3	8,3	8,3
	CASI SIEMPRE	77	58,3	58,3	66,7
	SIEMPRE	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 58 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % siempre, consideran que Los programas de capacitación, que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro, son para poder elevar el desempeño laboral y así tener mejor producción dentro y fuera de la empresa.

Pregunta N° 17 La formación de equipos de trabajo es solo una estrategia para el cumplimiento de metas.

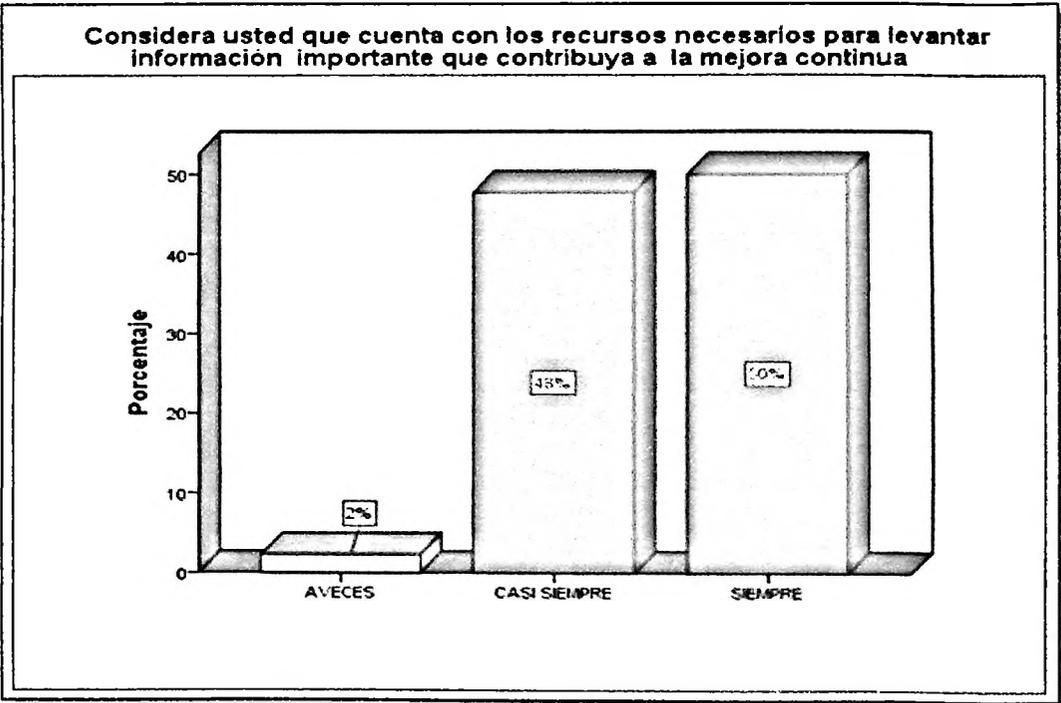
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3.8	3.8	3.8
	CASI SIEMPRE	48	36.4	36.4	40.2
	SIEMPRE	79	59.8	59.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 36 % de los encuestados indica que casi siempre Y 60 % siempre, considera que La formación de equipos de trabajo es solo una estrategia para el cumplimiento de metas porque de esta manera la empresa asegura el crecimiento y fortalecimiento de negocio en el mercado de transportes de valores.

Pregunta N° 19 Considera usted que cuenta con los recursos necesarios para levantar información importante que contribuya a la mejora continua.

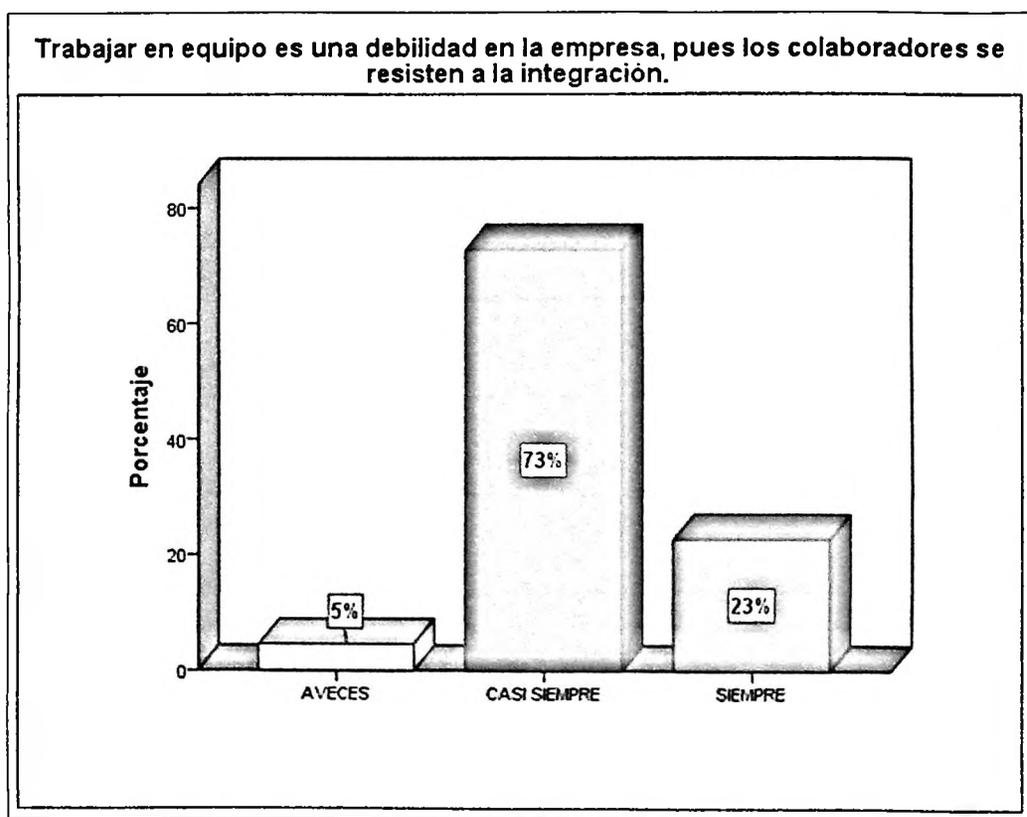
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	63	47,7	47,7	50,0
	SIEMPRE	66	50,0	50,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 48 % de los encuestados indica que casi siempre y 50 % siempre. Considera que cuenta con los recursos necesarios para levantar información importante que contribuya a la mejora continua, para la mejora constante de los servicios de la transportadora.

Pregunta N° 20 Trabajar en equipo es una debilidad en la empresa, pues los colaboradores se resisten a la integración.

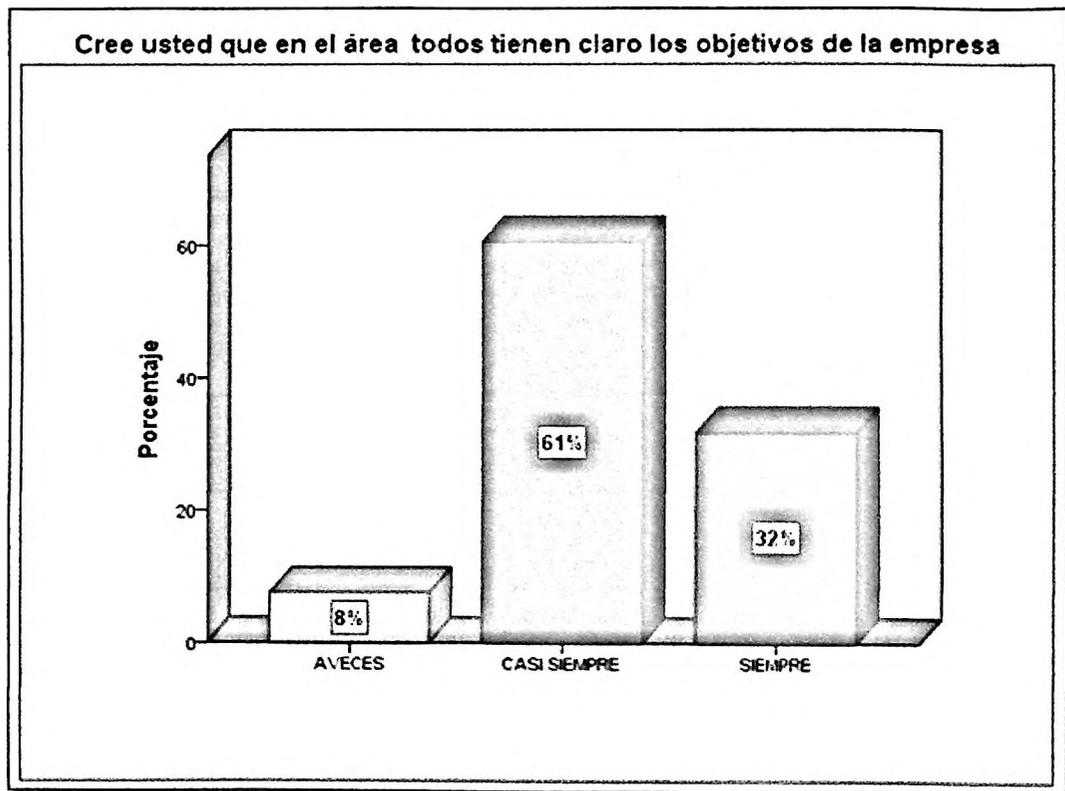
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	6	4.5	4.5	4.5
	CASI SIEMPRE	96	72.7	72.7	77.3
	SIEMPRE	30	22.7	22.7	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 73 % de los encuestados indica que casi siempre y 23 % siempre, es bien marcado y reconocen que Trabajar en equipo es una debilidad en la empresa, pues los colaboradores se resisten a la integración, afecta mucho en la producción de la empresa, hasta podría afectar en el objetivo trazado por la institución.

Pregunta N° 22 Cree usted que en el área todos tienen claro los objetivos de la empresa.

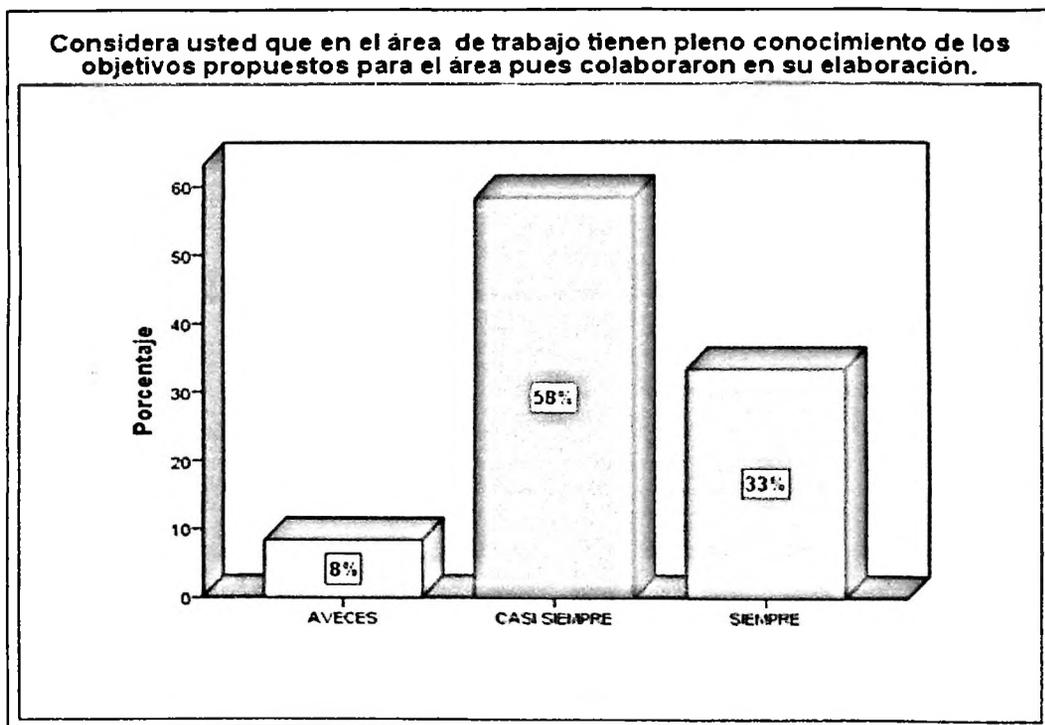
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	10	7,6	7,6	7,6
	CASI SIEMPRE	80	60,6	60,6	68,2
	SIEMPRE	42	31,8	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 61 % de los encuestados indica que casi siempre y 32 % siempre, creen que en el área todos tienen claro los objetivos de la empresa y esto hace que se consolida no solo en el propósito de las instituciones en consolidar el negocio en el mercado.

Pregunta N° 23 Considera usted que en el área de trabajo tienen pleno conocimiento de los objetivos propuestos para el área pues colaboraron en su elaboración.

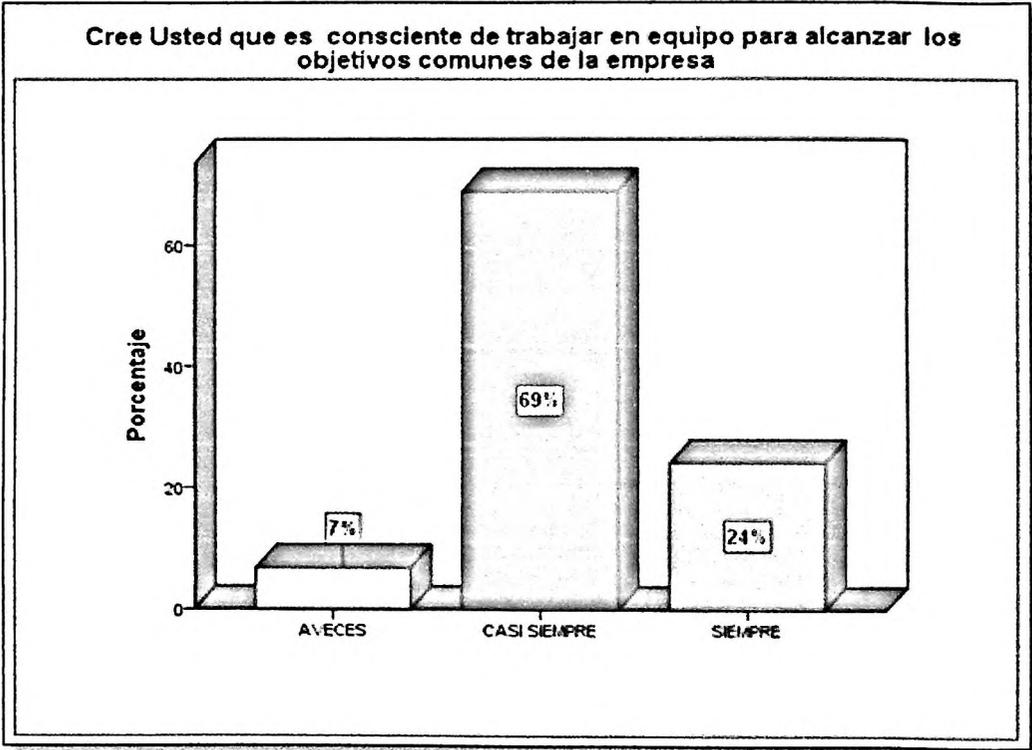
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8,3	8,3	8,3
	CASI SIEMPRE	77	58,3	58,3	66,7
	SIEMPRE	44	33,3	33,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 58 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % siempre, consideran que en el área de trabajo tienen pleno conocimiento de los objetivos propuestos para el área pues colaboraron en su elaboración

Pregunta N° 24 Cree Usted que es consciente de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.

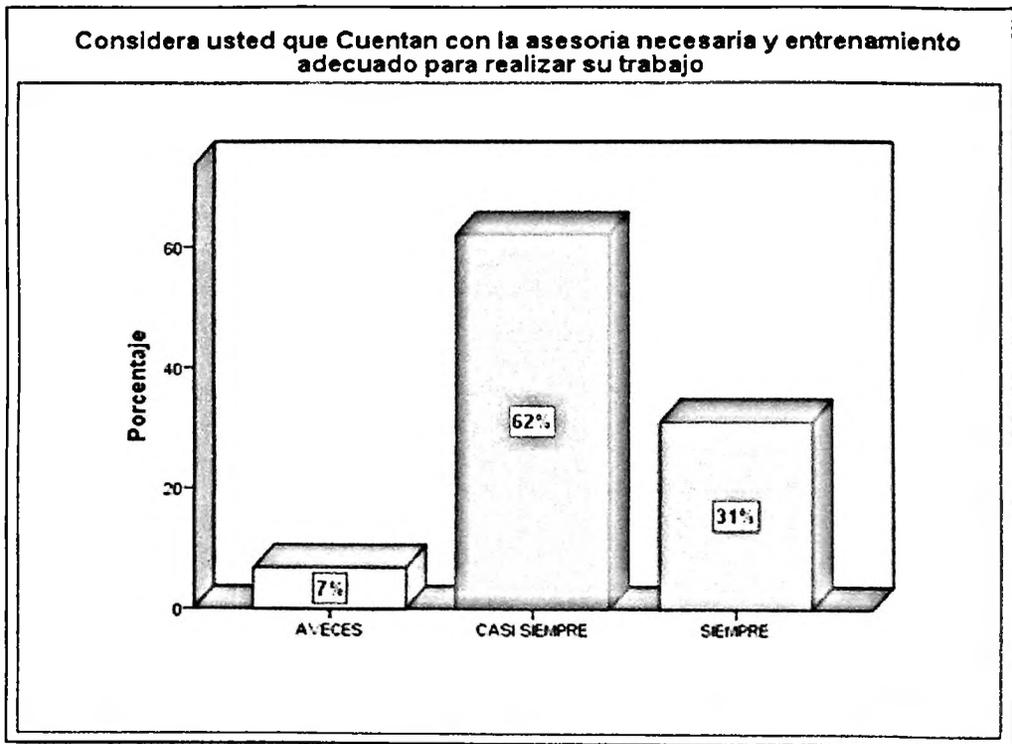
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6,8	6,8	6,8
	CASI SIEMPRE	91	68,9	68,9	75,8
	SIEMPRE	32	24,2	24,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 69 % de los encuestados indica que casi siempre y 24 % siempre, Considera que es consciente de trabajar en equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa, así se estará incrementando la producción de los servicios de la empresa transportadora.

Pregunta N° 25 Considera usted que Cuentan con la asesoría necesaria y entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.

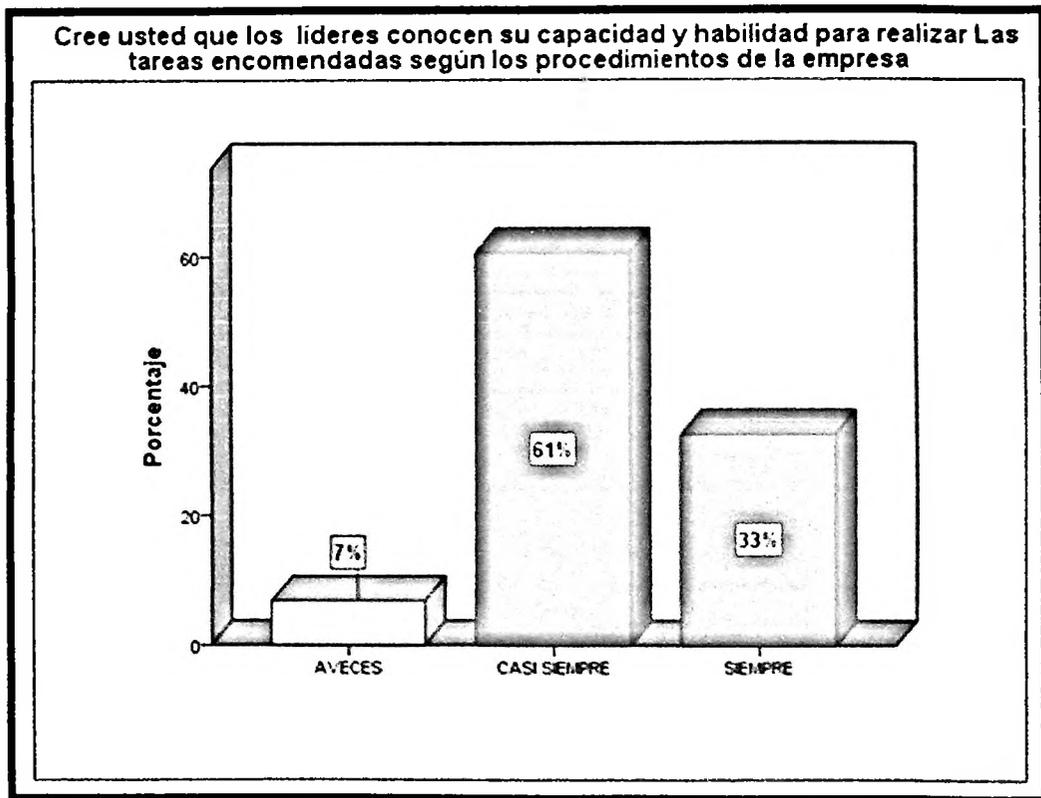
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6.8	6.8	6.8
	CASI SIEMPRE	82	62.1	62.1	68.9
	SIEMPRE	41	31.1	31.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 62 % de los encuestados indica que casi siempre y 31 % siempre, Considera que Cuentan con la asesoría necesaria y entrenamiento adecuado para realizar su trabajo, porque en este rubro de negocio se requiere personas competentes para realizar los servicios que presta la empresa y así se estará alcanzando los objetivos trazados.

Pregunta N° 26 Cree usted que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa.

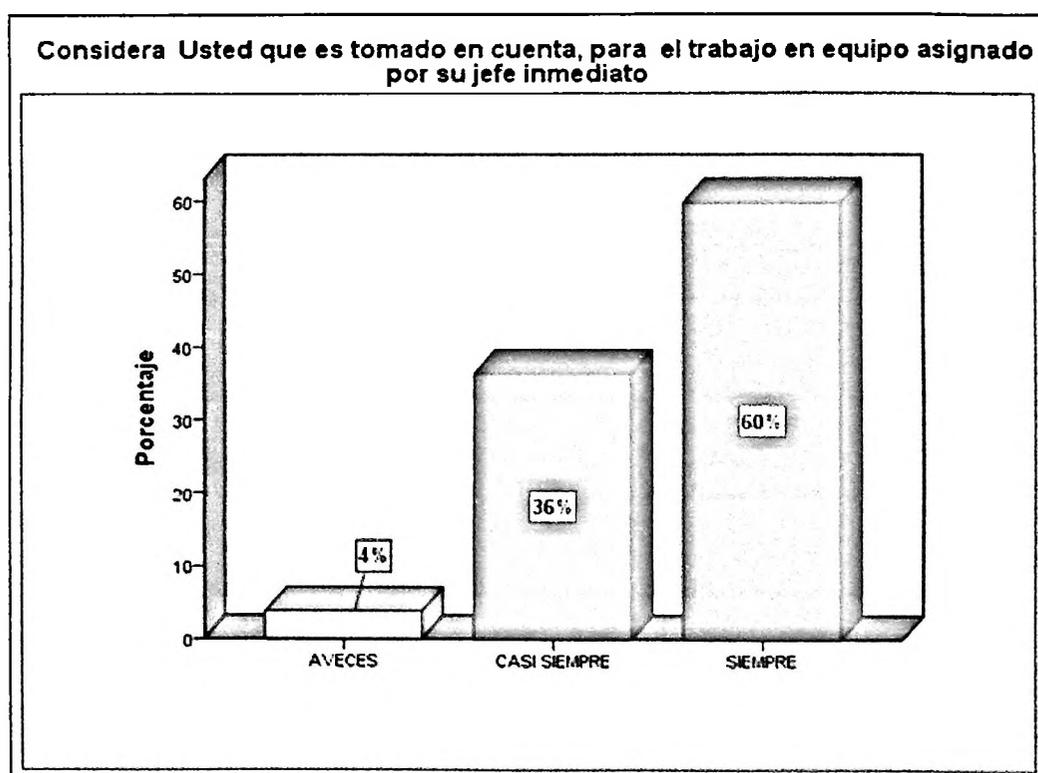
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	9	6.8	6.8	6.8
	CASI SIEMPRE	80	60.6	60.6	67.4
	SIEMPRE	43	32.6	32.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 61 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % siempre, Considera que los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa, haciendo que el desempeño de los colaboradores sea de alto rendimiento por que se aprovecha las capacidades de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa.

Pregunta N° 27 Considera Usted que es tomado en cuenta, para el trabajo en equipo asignado por su jefe inmediato.

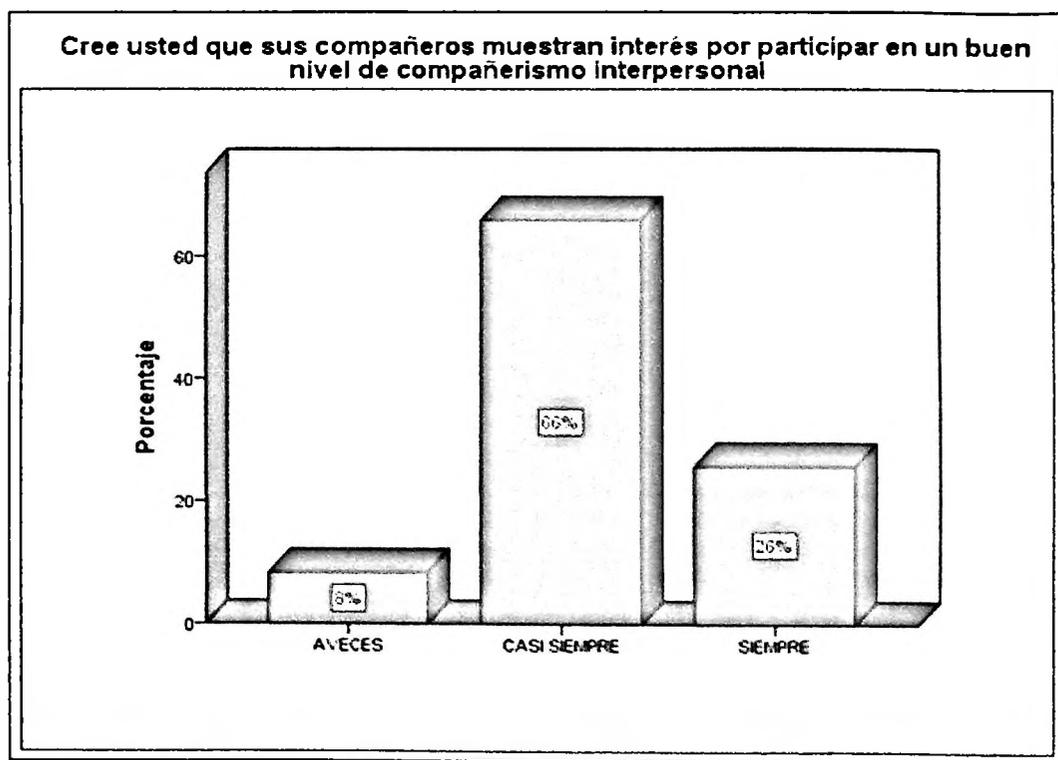
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3.8	3.8	3.8
	CASI SIEMPRE	48	36.4	36.4	40.2
	SIEMPRE	79	59.8	59.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 36 % de los encuestados indica que casi siempre y 60 % siempre, Considera que es tomado en cuenta, para el trabajo en equipo asignado por su jefe inmediato, como se puede ver una gran parte de los colaboradores, son conscientes que el trabajo en equipo es fundamental.

Pregunta N° 28 Cree usted que sus compañeros muestran interés por participar en un buen nivel de compañerismo interpersonal.

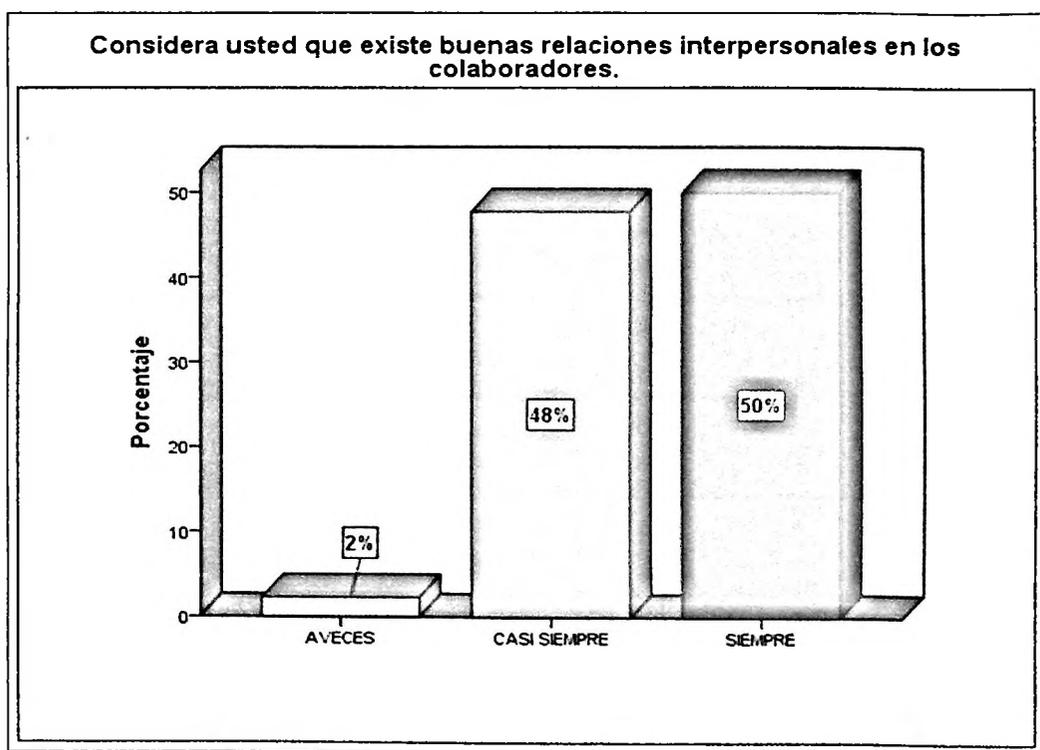
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8.3	8.3	8.3
	CASI SIEMPRE	87	65.9	65.9	74.2
	SIEMPRE	34	25.8	25.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 66 % de los encuestados indica que casi siempre y 26 % siempre, Considera que sus compañeros muestran interés por participar en un buen nivel de compañerismo interpersonal, para realizar los trabajos en equipo y lograr los objetivos de la empresa.

Pregunta N° 29 Considera usted que existe buenas relaciones interpersonales en los colaboradores.

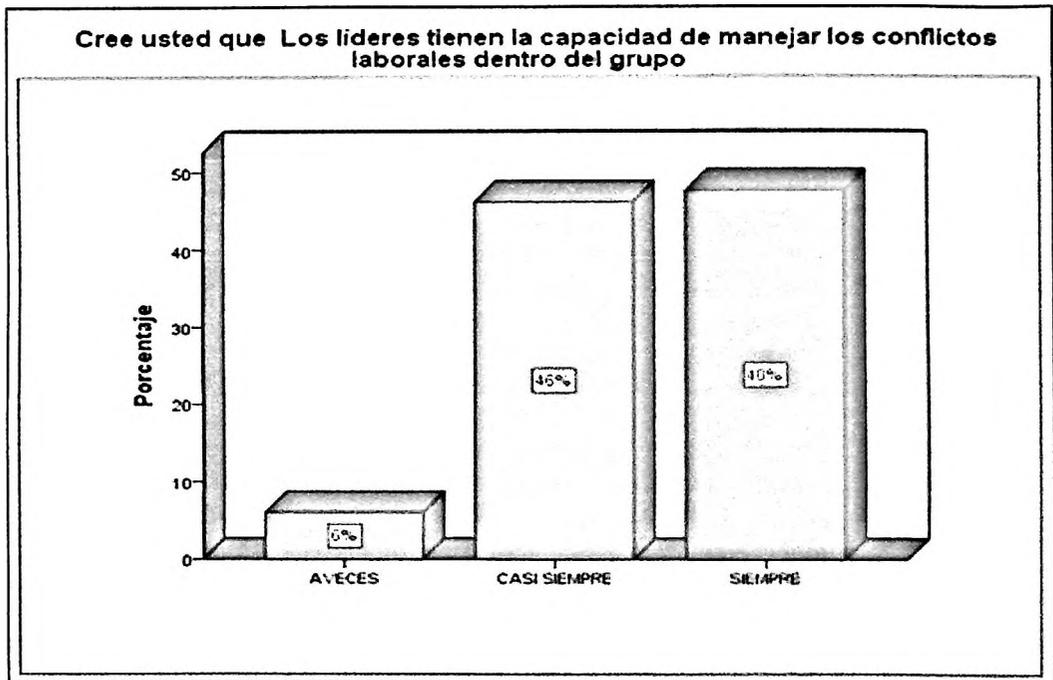
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2.3	2.3	2.3
	CASI SIEMPRE	63	47.7	47.7	50.0
	SIEMPRE	66	50.0	50.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 48 % de los encuestados indica que casi siempre y 50 % siempre, Considera que existen buenas relaciones interpersonales en los colaboradores, para poder realizar el trabajo en equipo y es importante para toda empresa en el desarrollo y sostenibilidad del negocio en el mercado y aumento de su producción.

Pregunta N° 31 Cree usted que Los líderes tienen la capacidad de manejar los conflictos laborales dentro del grupo.

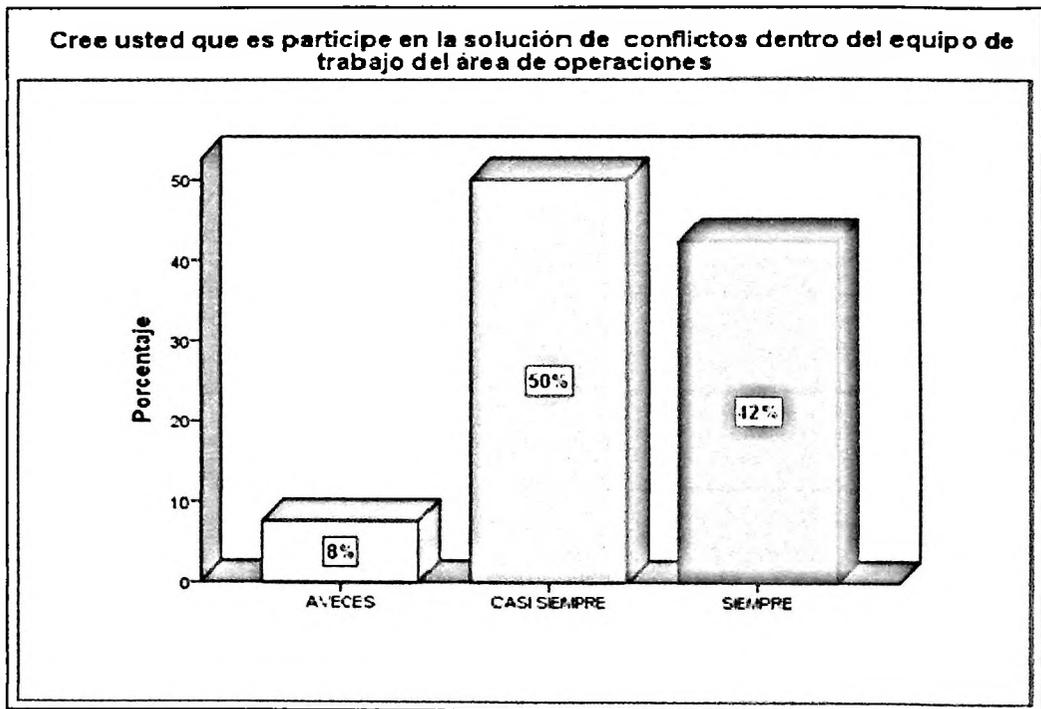
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	8	6,1	6,1	6,1
	CASI SIEMPRE	61	46,2	46,2	52,3
	SIEMPRE	63	47,7	47,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 46 % de los encuestados indica que casi siempre y 48 % siempre, Considera que Los líderes tienen la capacidad de manejar los conflictos laborales dentro del grupo, como se observa es muy elevada la aprobación, esto hace que los colaboradores tengan la confianza necesaria en los líderes de la empresa, lo que contribuye en el buen desempeño de los trabajadores.

Pregunta N° 32 Cree usted que es participe en la solución de conflictos dentro del equipo de trabajo del área de operaciones.

Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	10	7,6	7,6	7,6
	CASI SIEMPRE	66	50,0	50,0	57,6
	SIEMPRE	56	42,4	42,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

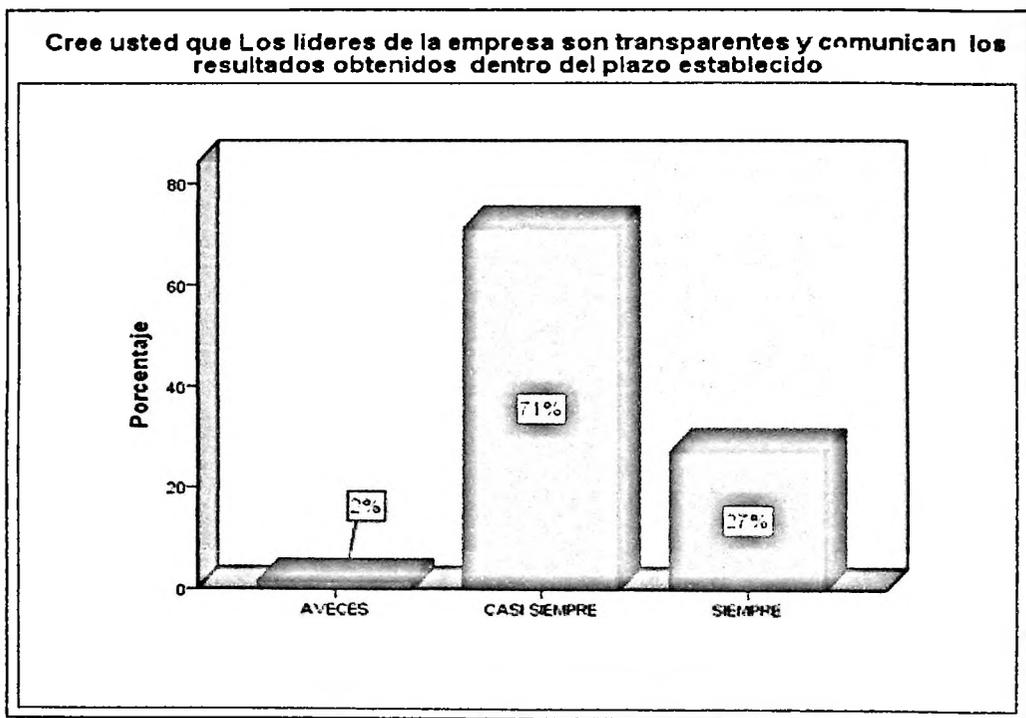


Interpretación: El 50 % de los encuestados indica que casi siempre y 42 % siempre, Considera que son participe en la solución de conflictos dentro del equipo de trabajo del área de operaciones, para la mejora continua del grupo y el logro de los objetivos de la compañía, es importante observar que hay una participación muy alta en la solución de problemas y esto fortalece más al grupo de trabajo dentro de la empresa.

Productividad.

Pregunta N° 2 Cree usted que Los líderes de la empresa son transparentes y comunican los resultados obtenidos dentro del plazo establecido.

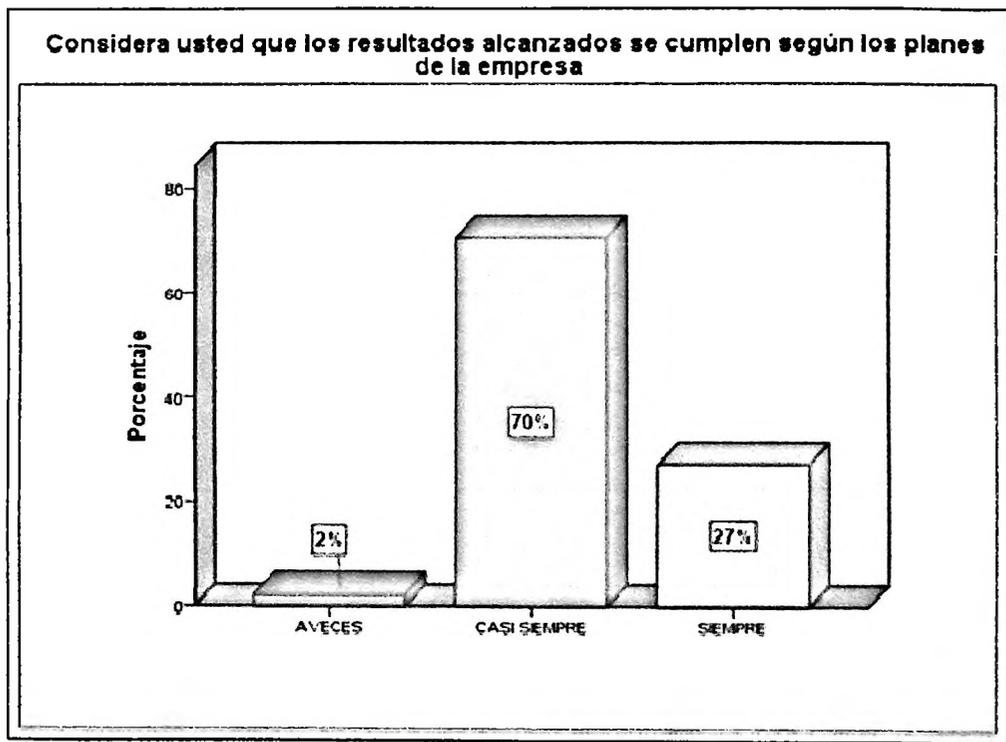
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	2	1,5	1,5	1,5
	CASI SIEMPRE	94	71,2	71,2	72,7
	SIEMPRE	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 71 % de los encuestados indica que casi siempre y 27 % siempre, Considera que Los líderes de la empresa son transparentes y comunican los resultados obtenidos dentro del plazo establecido, en este resultado es importante reconocer que se tiene que trabajar con transparencia, para poder sacar los indicadores reales de la producción de la empresa, lo que a la larga sumaría a los resultados que desea conseguir la empresa.

Pregunta N° 4 Considera usted que los resultados alcanzados se cumplen según los planes de la empresa.

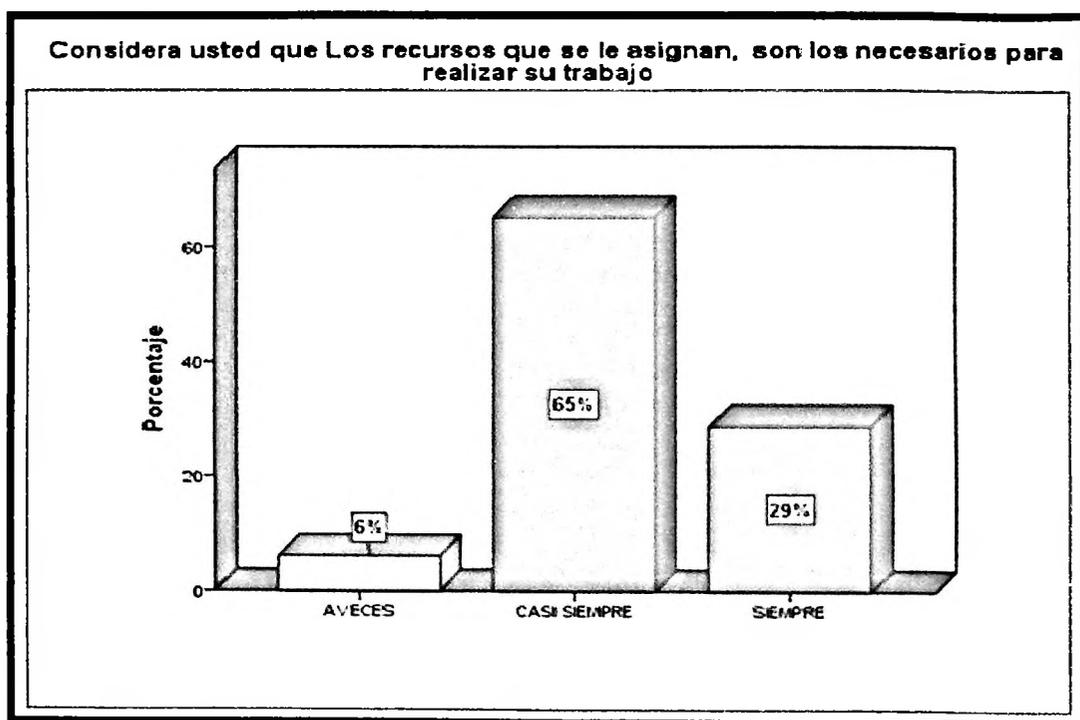
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	93	70,5	70,5	72,7
	SIEMPRE	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 70 % de los encuestados indica que casi siempre y 27 % siempre, Considera que los resultados alcanzados se cumplen según los planes de la empresa, hay mucha aprobación en este indicador, ya que esto genera la buena producción de la empresa por ello se obtendría grandes dividendos ya que toda empresa es creada con ese propósito.

Pregunta N° 5 Considera usted que Los recursos que se le asignan, son los necesarios para realizar su trabajo.

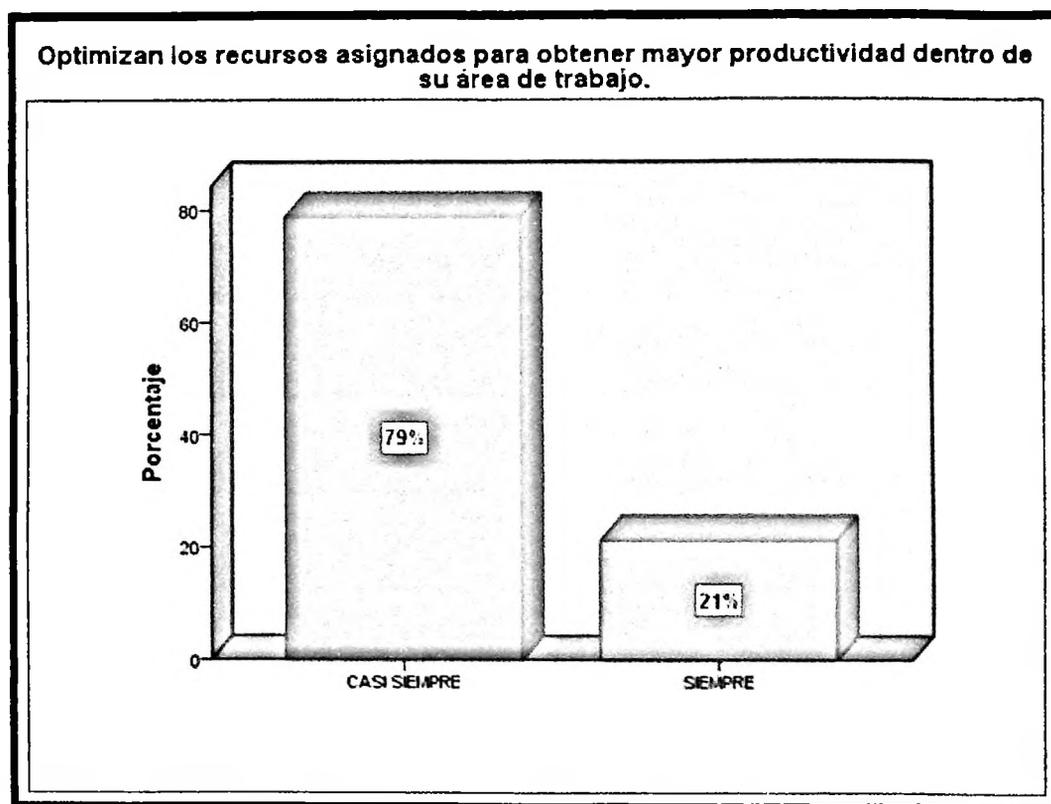
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	8	6,1	6,1	6,1
	CASI SIEMPRE	86	65,2	65,2	71,2
	SIEMPRE	38	28,8	28,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 65 % de los encuestados indica que casi siempre y 29 % siempre, Consideran que Los recursos que se les asignan, sean los necesarios para realizar su trabajo, es importante que reconozcan que con los recursos que son asignados se puedan realizar los servicios que son encargados por la compañía.

Pregunta N° 6 Optimizan los recursos asignados para obtener mayor productividad dentro de su área de trabajo.

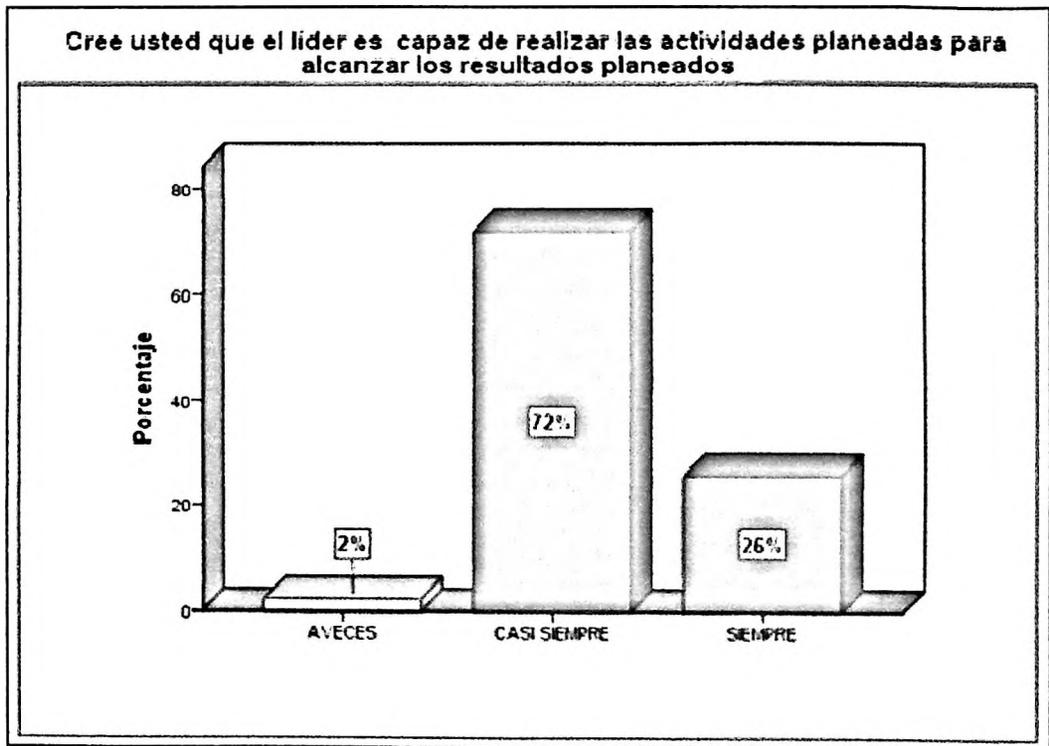
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	104	78,8	78,8	78,8
	SIEMPRE	28	21,2	21,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 79 % de los encuestados indica que casi siempre y 21 % siempre, Consideran que se Optimizan los recursos asignados para obtener mayor productividad dentro de su área de trabajo ya que esto genera mejor producción en el logro de los objetivos trazados por la empresa.

Pregunta N° 7 Cree usted que el líder es capaz de realizar las actividades planeadas para alcanzar los resultados planeados.

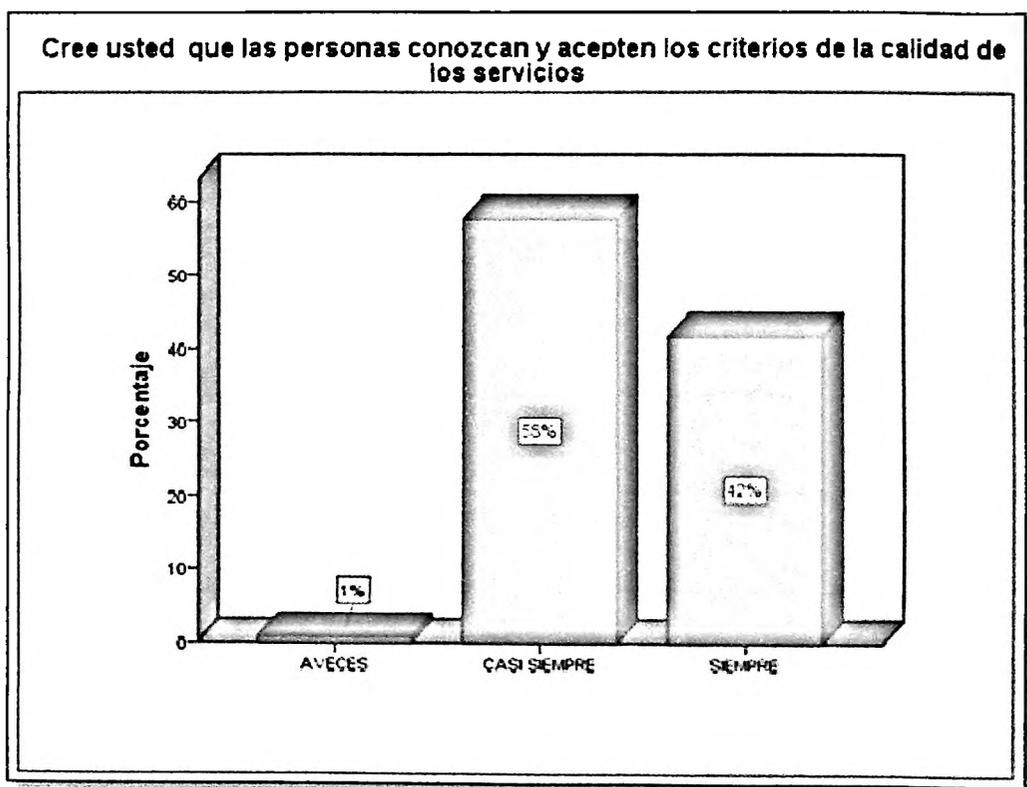
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	95	72,0	72,0	74,2
	SIEMPRE	34	25,8	25,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 72 % de los encuestados indica que casi siempre y 26 % siempre, Consideran que el líder es capaz de realizar las actividades planeadas, para alcanzar los resultados planeados dentro del área de trabajo. Lo que suma para el propósito de las instituciones en el logro de los objetivos.

Pregunta N° 8 Cree usted que las personas conozcan y acepten los criterios de la calidad de los servicios.

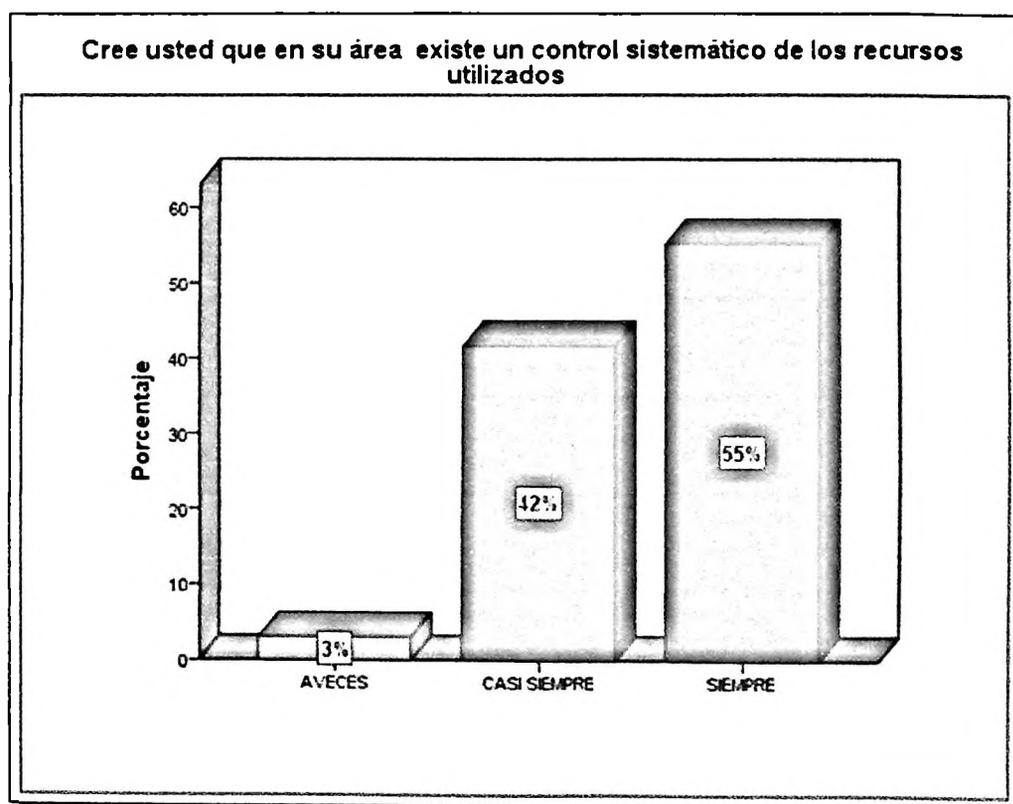
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	1	,8	,8	,8
	CASI SIEMPRE	76	57,6	57,6	58,3
	SIEMPRE	55	41,7	41,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 58 % de los encuestados indica que casi siempre y 42 % siempre, Consideran que las personas conozcan y acepten los criterios de la calidad de los servicios, este indicador nos indica que las personas conocen los criterios necesarios para la mejora de la calidad de los servicios que presta la empresa.

Pregunta N°9 Cree usted que en su área existe un control sistemático de los recursos utilizados.

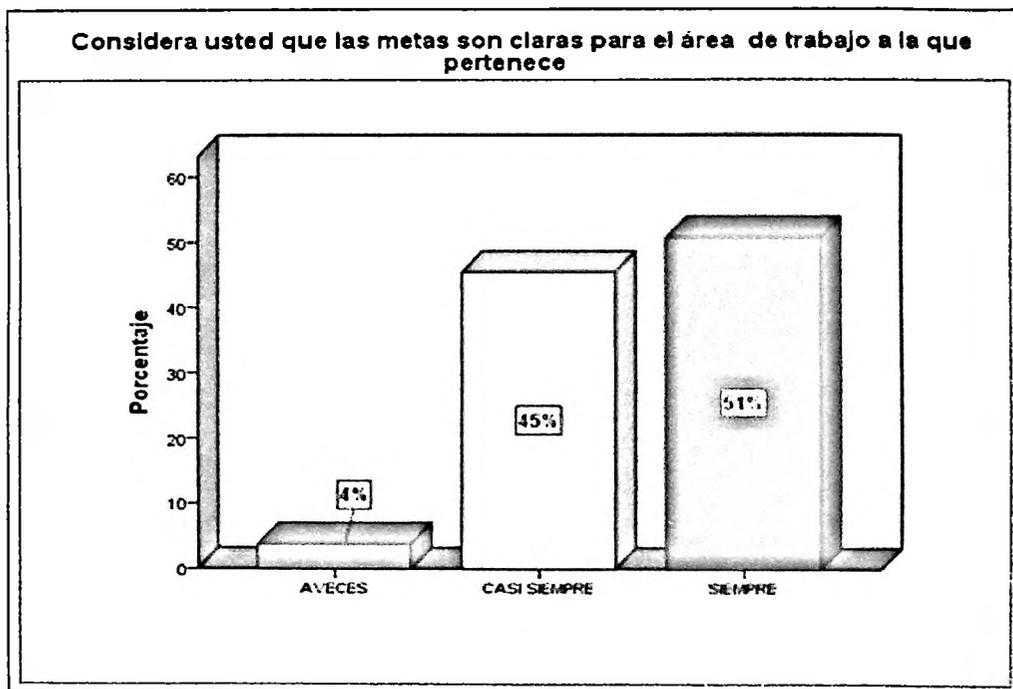
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	4	3,0	3,0	3,0
	CASI SIEMPRE	55	41,7	41,7	44,7
	SIEMPRE	73	55,3	55,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 42 % de los encuestados indica que casi siempre y 55 % siempre, Consideran que en su área existe un control sistemático de los recursos utilizados, ya que garantiza que los mismos estén bien usados por los colaboradores.

Pregunta N° 10 Considera usted que las metas son claras para el área de trabajo a la que pertenece.

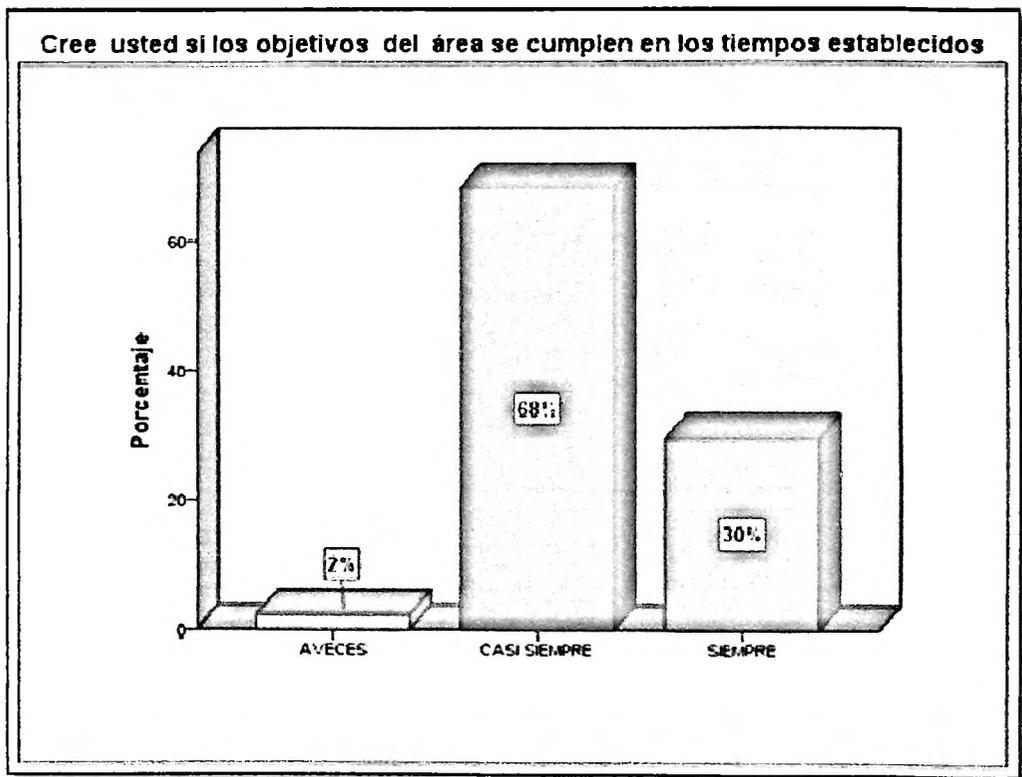
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3,8	3,8	3,8
	CASI SIEMPRE	60	45,5	45,5	49,2
	SIEMPRE	67	50,8	50,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 45 % de los encuestados indica que casi siempre Y 51 % siempre, Consideran que las metas son claras para el área de trabajo a la que pertenece, lo cual garantiza tener siempre claros los objetivos de la empresa.

Pregunta N°11 Cree usted si los objetivos del área se cumplen en los tiempos establecidos

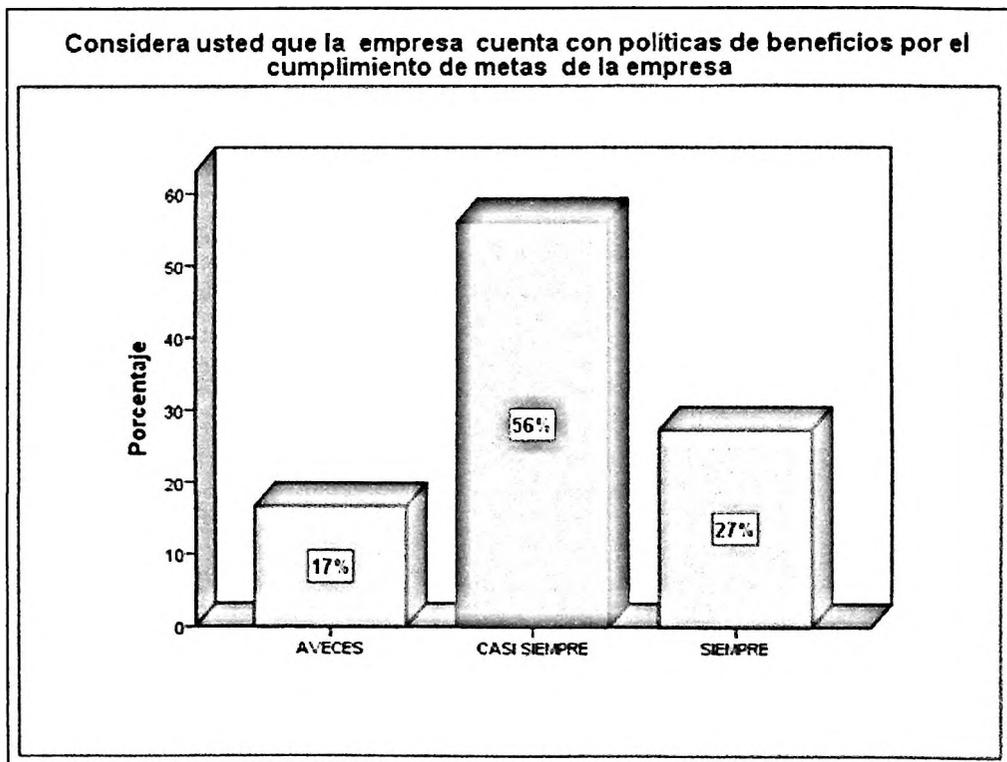
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	90	68,2	68,2	70,5
	SIEMPRE	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 68 % de los encuestados indica que casi siempre Y 30 % siempre, Consideran que los objetivos del área se cumplen en los tiempos establecidos, lo que garantiza el buen rendimiento y desempeño de las personas que están comprometidas con la empresa.

Pregunta N° 12 Considera usted que la empresa cuenta con políticas de beneficios por el cumplimiento de metas de la empresa.

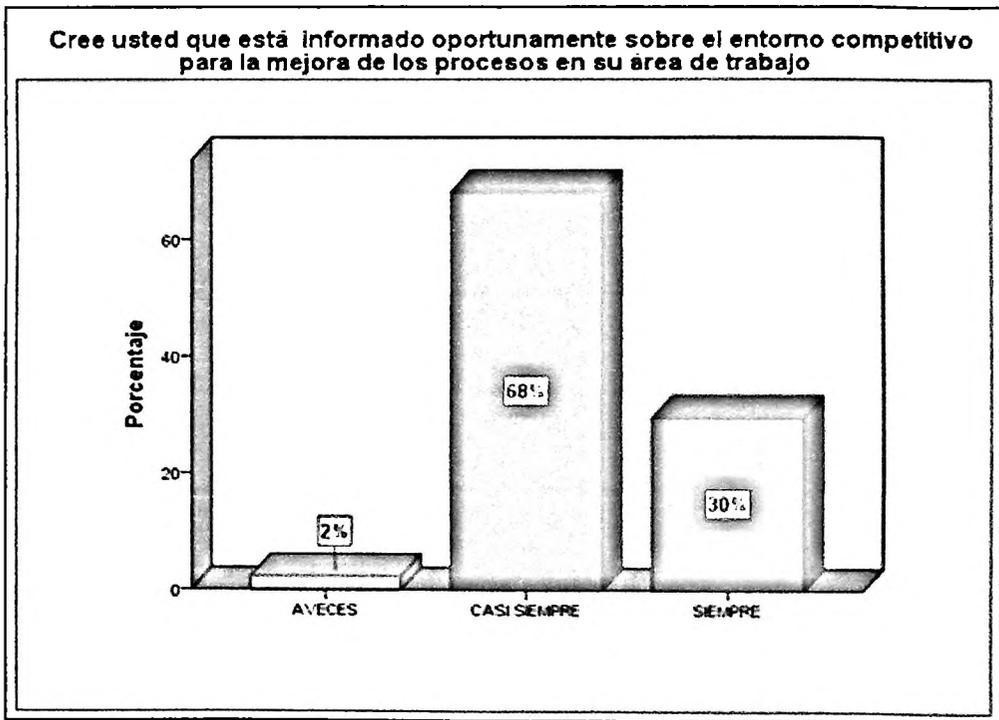
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	22	16,7	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	74	56,1	56,1	72,7
	SIEMPRE	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 56 % de los encuestados indica que casi siempre Y 27 % siempre, Consideran que la empresa cuenta con políticas de beneficios por el cumplimiento de metas de la empresa, lo que garantiza un reconocimiento a los colaboradores y refuerza la buena productividad de la empresa.

Pregunta N° 13 Cree usted que está informado oportunamente sobre el entorno competitivo para la mejora de los procesos en su área de trabajo.

Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	90	68,2	68,2	70,5
	SIEMPRE	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

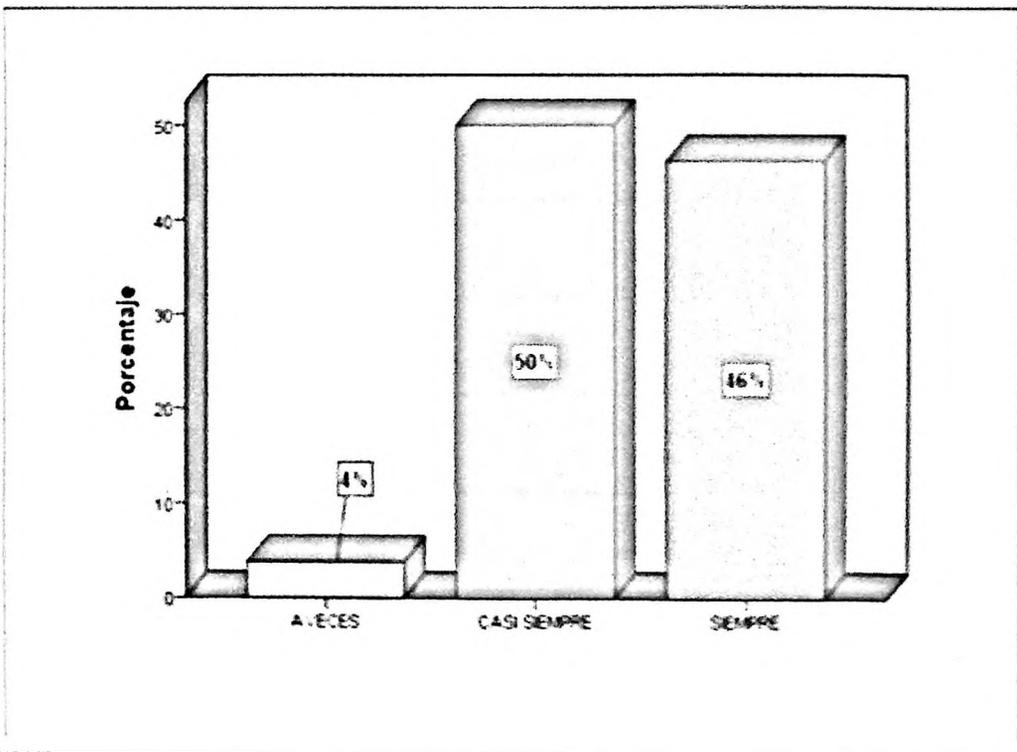


Interpretación: El 68 % de los encuestados indica que casi siempre Y 30 % siempre, Consideran que están informados oportunamente sobre el entorno competitivo para la mejora de los procesos en su área de trabajo, garantizando la productividad de la empresa.

Pregunta N° 16 Considera usted que la información es importante para elevar la productividad de su área.

Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3,8	3,8	3,8
	CASI SIEMPRE	66	50,0	50,0	53,8
	SIEMPRE	61	46,2	46,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

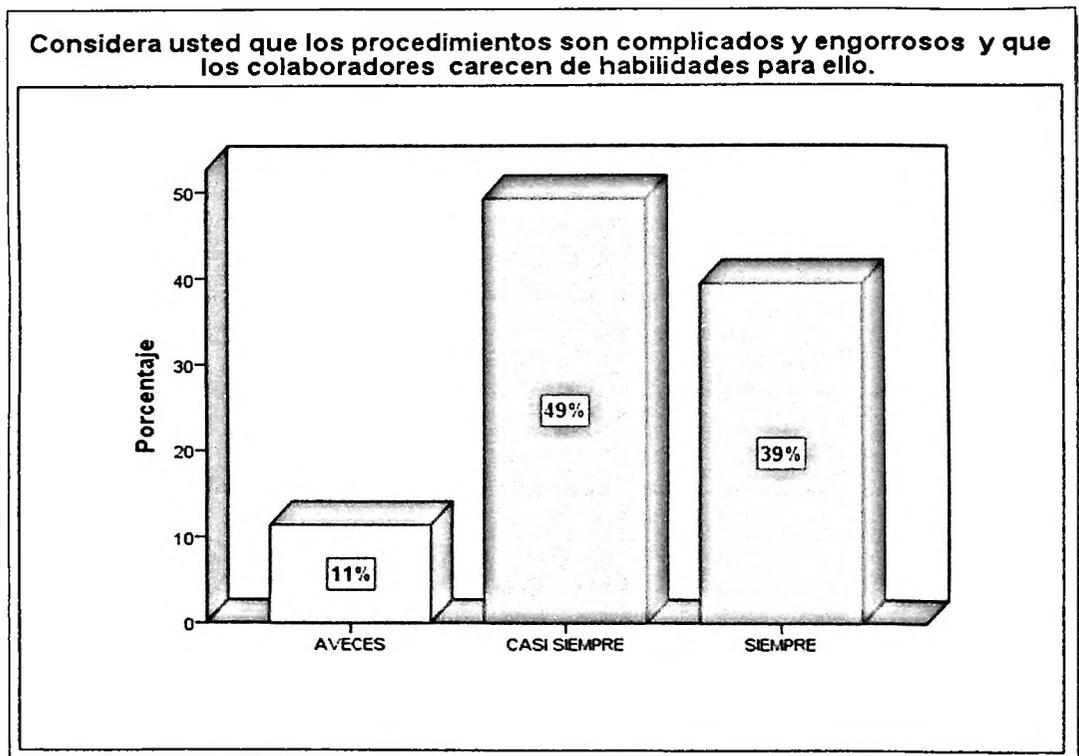
Considera usted que la información es importante para elevar la productividad de su área



Interpretación: El 50 % de los encuestados indica que casi siempre Y 46 % siempre, Consideran que la información es importante para elevar la productividad de su área, para poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Pregunta N° 17 Considera usted que los procedimientos son complicados y engorrosos y que los colaboradores carecen de habilidades para ello.

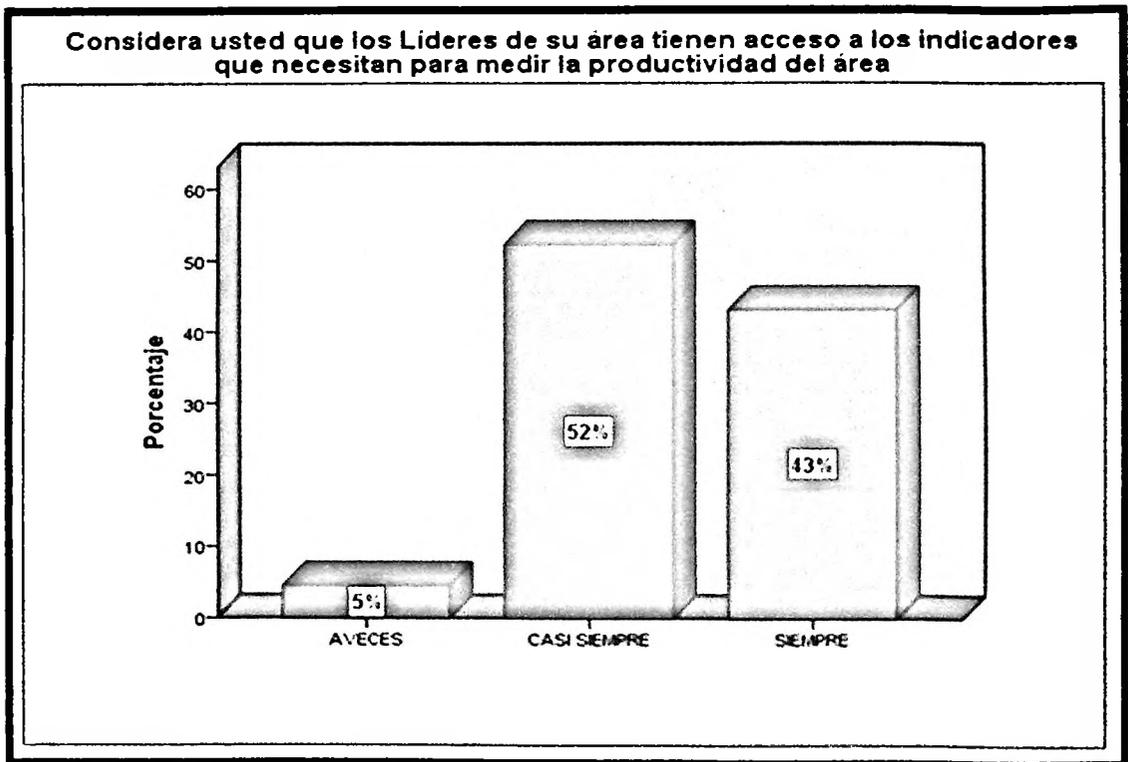
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	15	11,4	11,4	11,4
	CASI SIEMPRE	65	49,2	49,2	60,6
	SIEMPRE	52	39,4	39,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 49 % de los encuestados indica que casi siempre Y 39 % siempre, Consideran que los procedimientos son complicados y engorrosos y que los colaboradores carecen de habilidades para ello, pero con la mejora de los procedimientos y hacer de conocimiento a los colaboradores para que no se cometan errores.

Pregunta N° 18 Considera usted que los Líderes de su área tienen acceso a los indicadores que necesitan para medir la productividad del área.

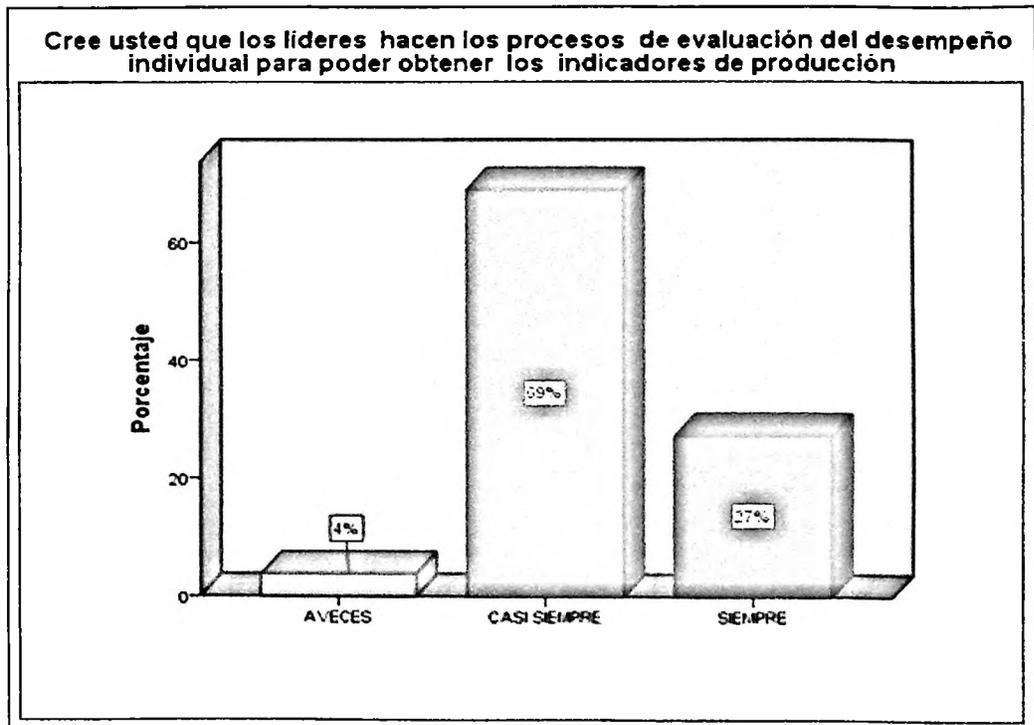
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	6	4,5	4,5	4,5
	CASI SIEMPRE	69	52,3	52,3	56,8
	SIEMPRE	57	43,2	43,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 52 % de los encuestados indica que casi siempre Y 43 % siempre, Consideran que los Líderes de su área tienen acceso a los indicadores que necesitan para medir la productividad del área y saber si se cumplen con el propósito de la empresa.

Pregunta N° 19 Cree usted que los líderes hacen los procesos de evaluación del desempeño individual para poder obtener los indicadores de producción.

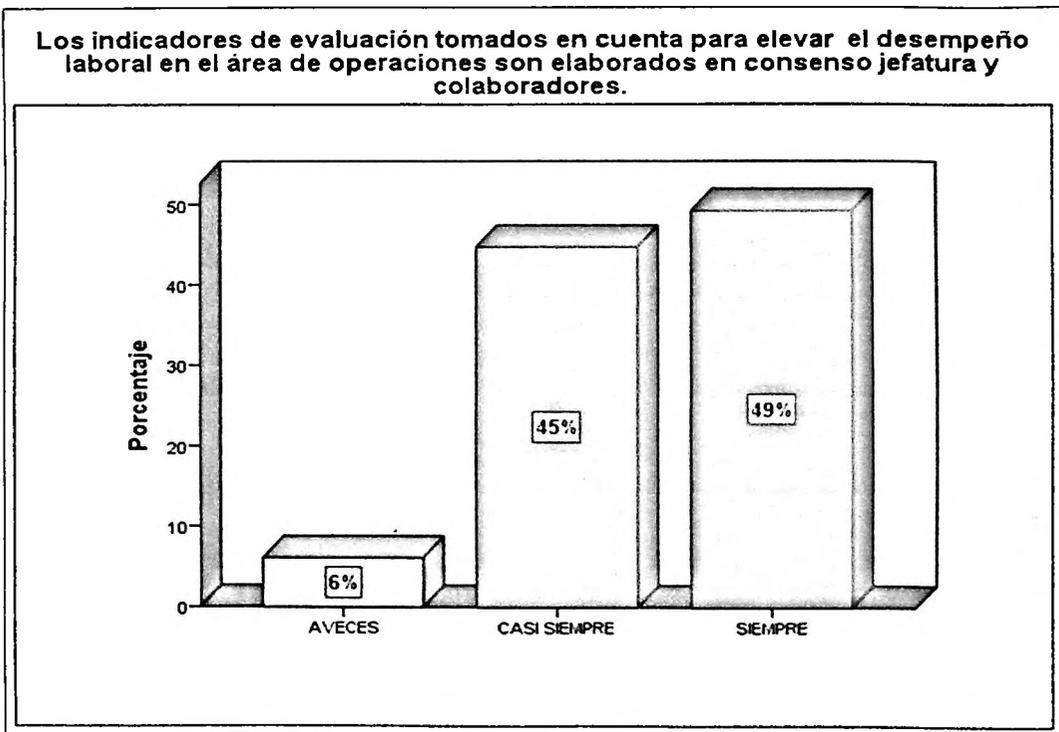
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	5	3,8	3,8	3,8
	CASI SIEMPRE	91	68,9	68,9	72,7
	SIEMPRE	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 69 % de los encuestados indica que casi siempre Y 27 % siempre, Consideran que los líderes hacen los procesos de evaluación del desempeño individual para poder obtener los indicadores de producción, porque nos sirve para saber si se cumplen los objetivos de la empresa.

Pregunta N° 20 Los indicadores de evaluación tomados en cuenta para elevar el desempeño laboral en el área de operaciones son elaborados en consenso jefatura y colaboradores.

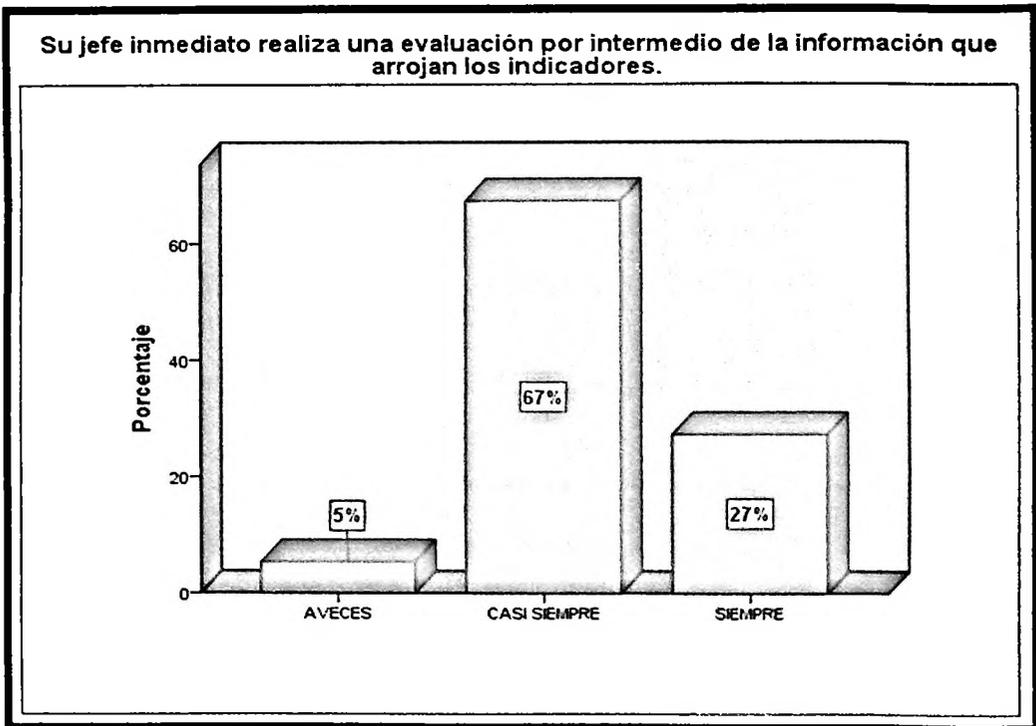
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	8	6,1	6,1	6,1
	CASI SIEMPRE	59	44,7	44,7	50,8
	SIEMPRE	65	49,2	49,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 45 % de los encuestados indica que casi siempre Y 49 % siempre, Consideran que Los indicadores de evaluación tomados en cuenta para elevar el desempeño laboral en el área de operaciones, son elaborados en consenso jefatura y colaboradores, así fortalece los vínculos de los colaboradores en busca de metas comunes y elevar la producción.

Pregunta N° 21 Su jefe inmediato realiza una evaluación por intermedio de la información que arrojan los indicadores.

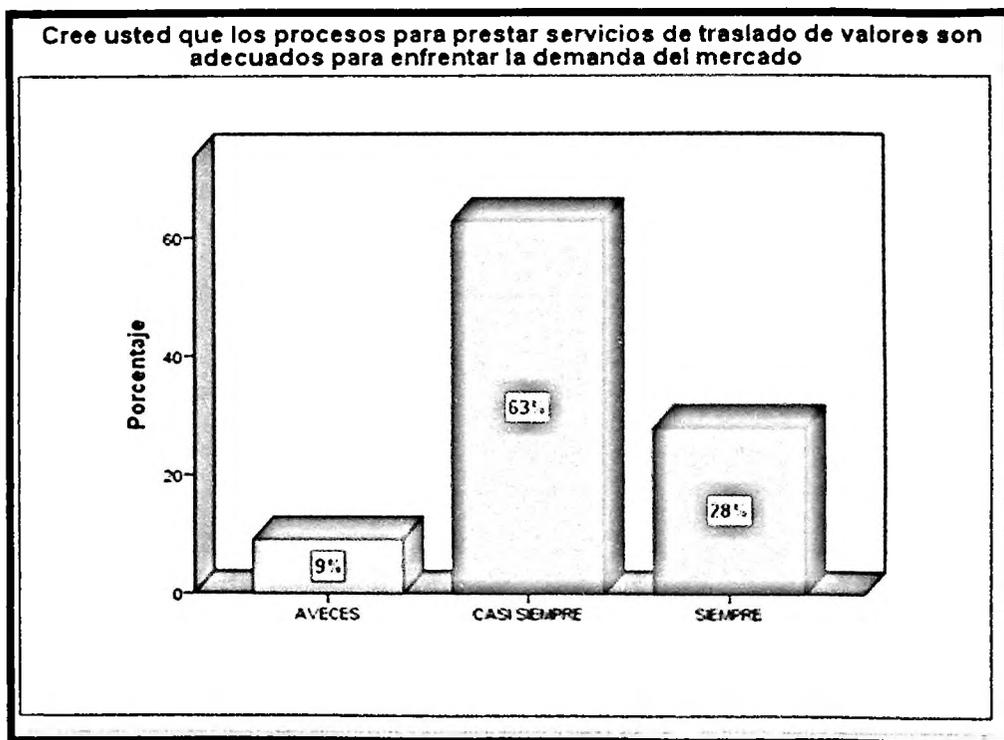
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	7	5,3	5,3	5,3
	CASI SIEMPRE	89	67,4	67,4	72,7
	SIEMPRE	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 67 % de los encuestados indica que casi siempre Y 27 % siempre, Consideran que Los jefes inmediatos realizan una evaluación por intermedio de la información que arrojan los indicadores. Así saber las capacidades de los colaboradores y poder aprovechar para elevar la producción de la empresa.

Pregunta N° 22 Cree usted que los procesos para prestar servicios de traslado de valores son adecuados para enfrentar la demanda del mercado.

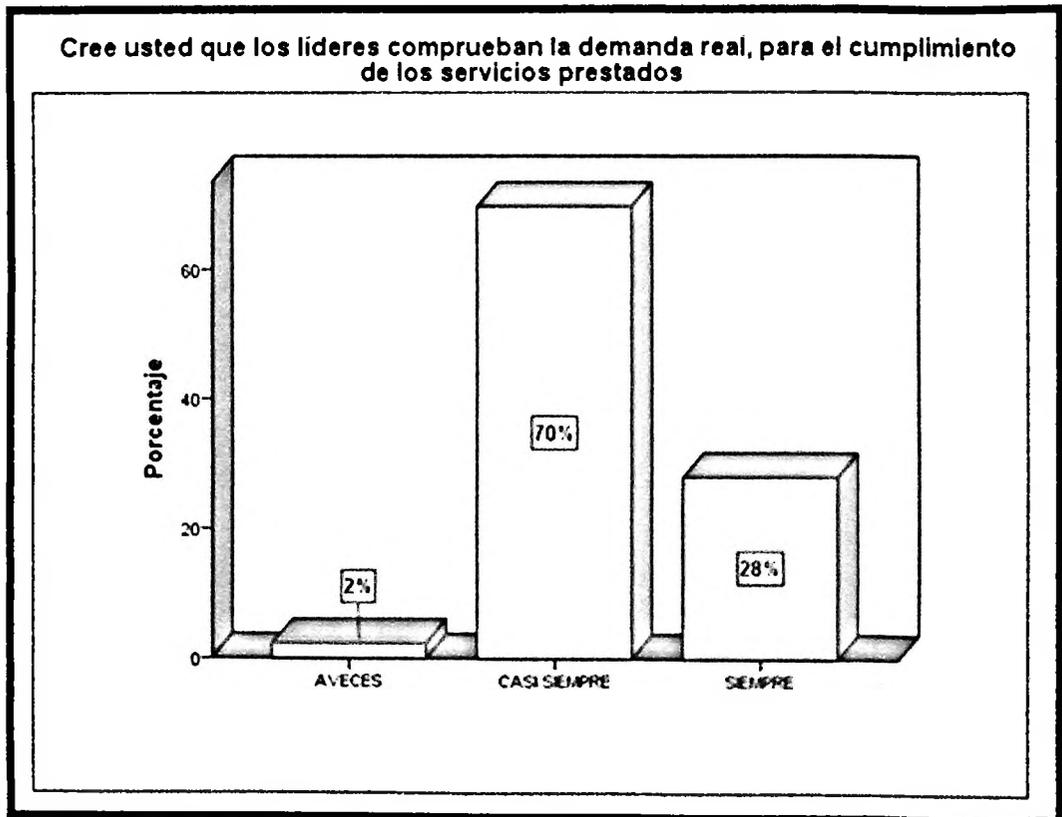
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	12	9,1	9,1	9,1
	CASI SIEMPRE	83	62,9	62,9	72,0
	SIEMPRE	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 63 % de los encuestados indica que casi siempre Y 28 % siempre, Consideran que los procesos para prestar servicios de traslado de valores son adecuados para enfrentar la demanda del mercado, porque es importante que los clientes sientan que se benefician con un buen servicio, para que la empresa se fortalezca en el mercado.

Pregunta N° 23 Cree usted que los líderes comprueban la demanda real, para el cumplimiento de los servicios prestados.

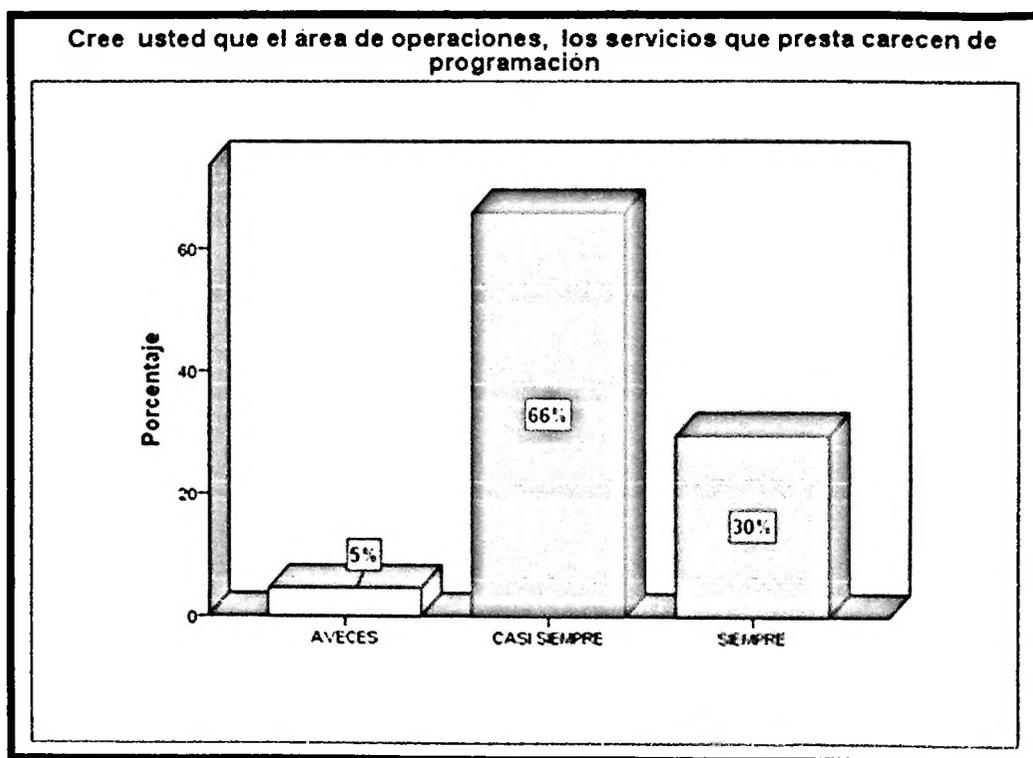
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2,3	2,3	2,3
	CASI SIEMPRE	92	69,7	69,7	72,0
	SIEMPRE	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 70 % de los encuestados indica que casi siempre y 28 % siempre, consideran que los líderes comprueban la demanda real, para el cumplimiento de los servicios prestados, porque es importante saber cuál es la demanda del mercado para poder enfrentarlo con buenos servicios y fortalecer la empresa.

Pregunta N° 24 Cree usted que el área de operaciones, los servicios que presta carecen de programación.

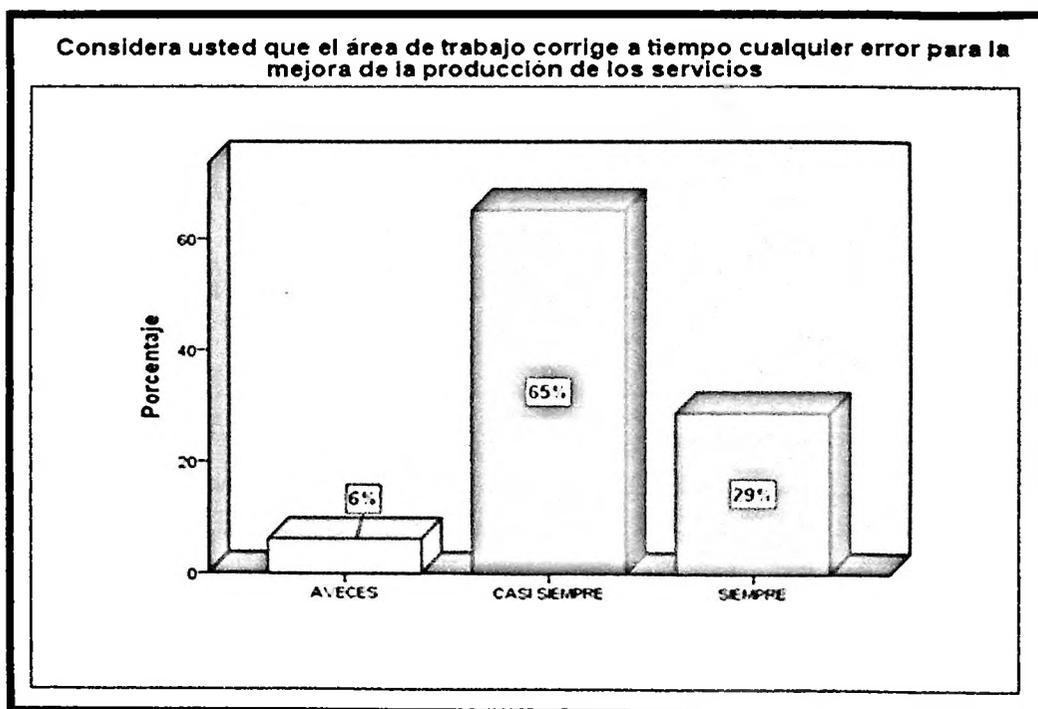
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	6	4,5	4,5	4,5
	CASI SIEMPRE	87	65,9	65,9	70,5
	SIEMPRE	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 66 % de los encuestados indica que casi siempre Y 30 % siempre, Consideran que en el área de operaciones, los servicios que presta carecen de programación, esto hace que no se cumplan tal como lo tenía planeado la empresa.

Pregunta N° 25 Considera usted que el área de trabajo corrige a tiempo cualquier error para la mejora de la producción de los servicios.

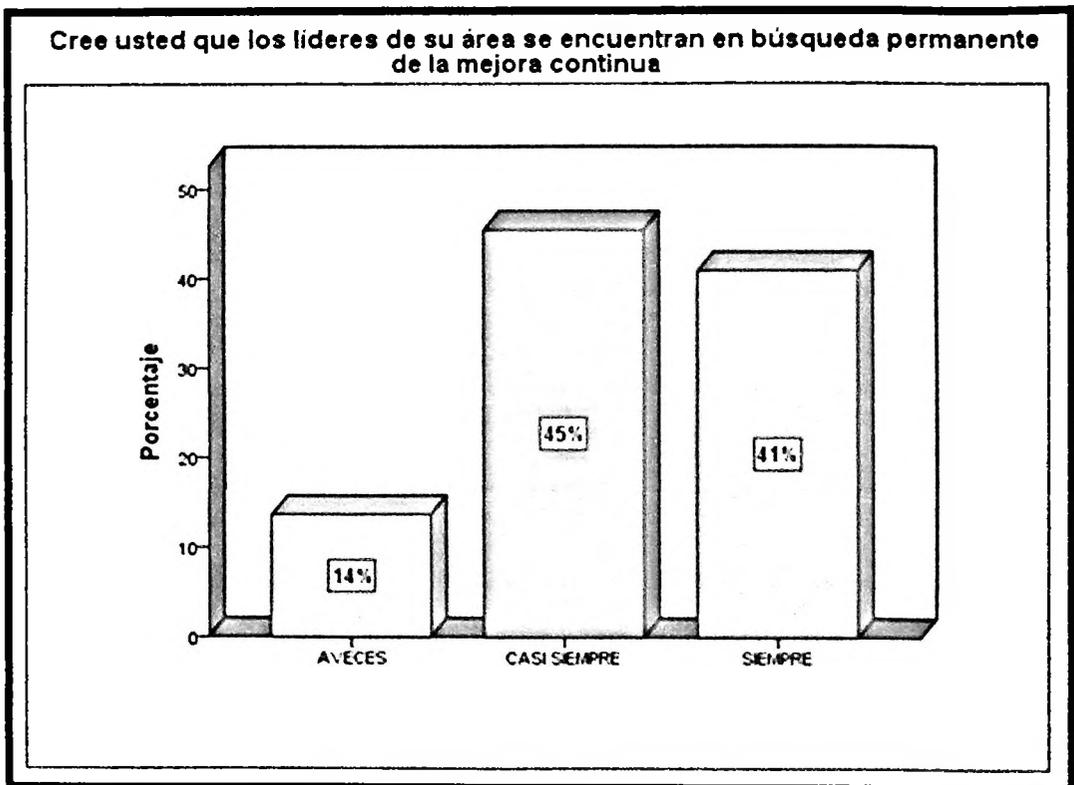
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	8	6,1	6,1	6,1
	CASI SIEMPRE	86	65,2	65,2	71,2
	SIEMPRE	38	28,8	28,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 65 % de los encuestados indica que casi siempre Y 29 % siempre, Consideran que el área de trabajo corrige a tiempo cualquier error para la mejora de la producción de los servicios, porque así la mejora será para elevar la producción de servicios de calidad.

Pregunta N° 26 Sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua.

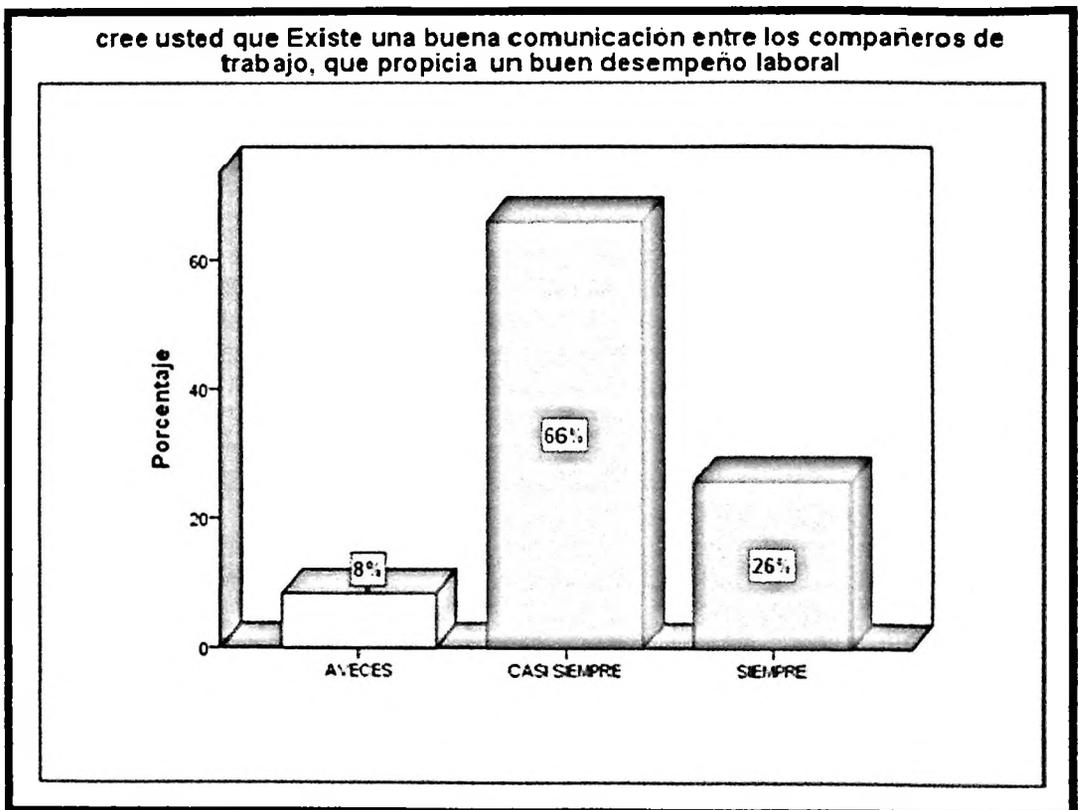
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	18	13,6	13,6	13,6
	CASI SIEMPRE	60	45,5	45,5	59,1
	SIEMPRE	54	40,9	40,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 45 % de los encuestados indica que casi siempre y 41 % siempre, consideran que sus líderes constantemente están evaluando los procesos para la mejora continua de los servicios que presta la empresa, porque con servicios de calidad el sostenimiento del negocio será firme.

Pregunta N° 6 cree usted que Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, que propicia un buen desempeño laboral.

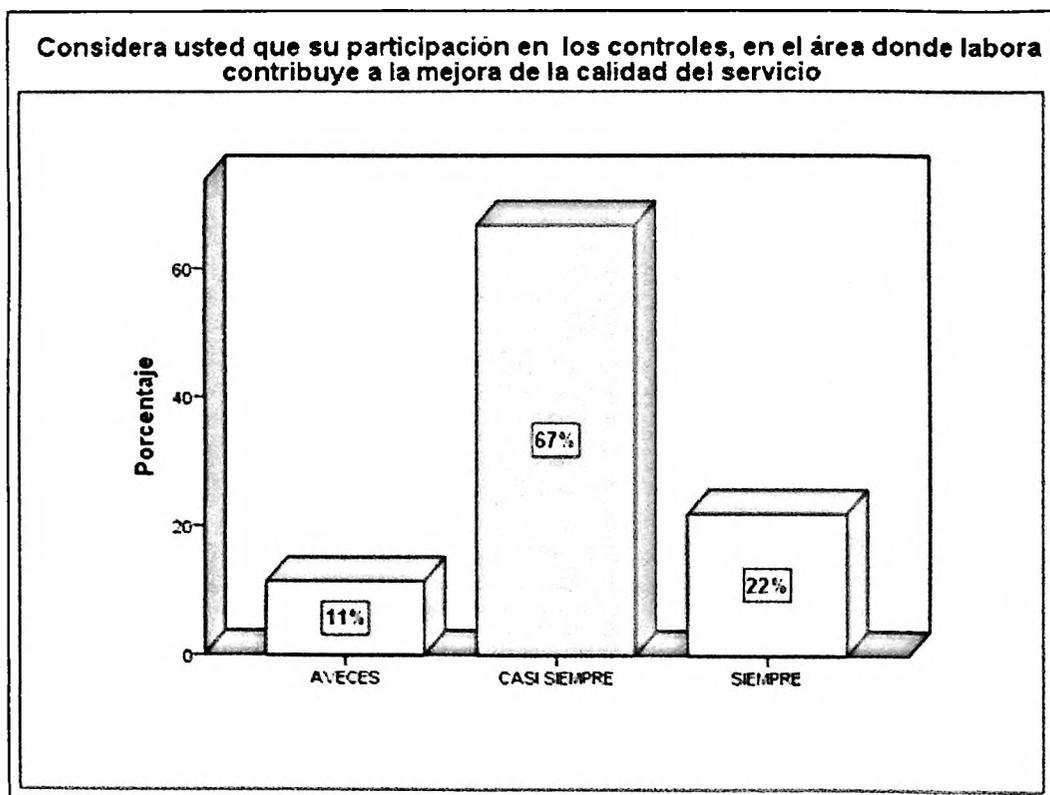
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	11	8,3	8,3	8,3
	CASI SIEMPRE	87	65,9	65,9	74,2
	SIEMPRE	34	25,8	25,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 66 % de los encuestados indica que casi siempre Y 26 % siempre, Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, que propicia un buen desempeño laboral, lo que hace que incremente el desempeño laboral y la productividad de los servicios y productos que realiza la empresa.

Pregunta N° 28 Considera usted que su participación en los controles, en el área donde labora contribuye a la mejora de la calidad del servicio

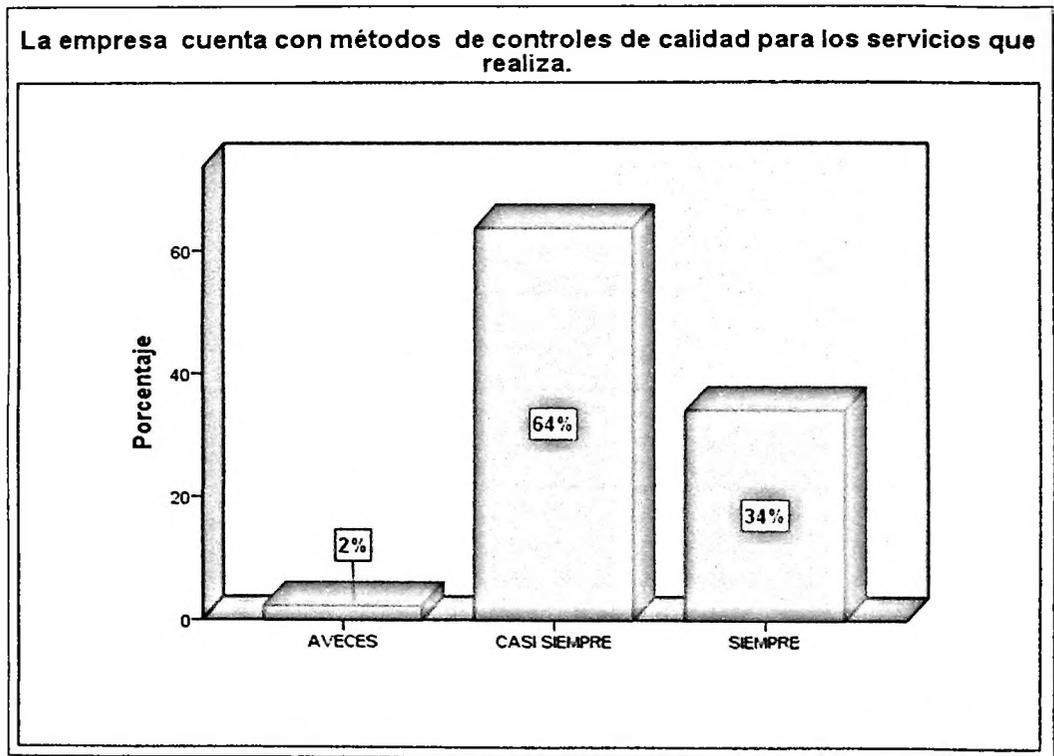
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	15	11,4	11,4	11,4
	CASI SIEMPRE	88	66,7	66,7	78,0
	SIEMPRE	29	22,0	22,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



Interpretación: El 67 % de los encuestados indica que casi siempre Y 22 % siempre, Consideran que su participación en los controles, en el área donde labora contribuye a la mejora de la calidad del servicio, lo que garantiza el profesionalismo de los colaboradores en busca de lograr los objetivos comunes.

Pregunta N° 29 La empresa cuenta con métodos de controles de calidad para los servicios que realiza.

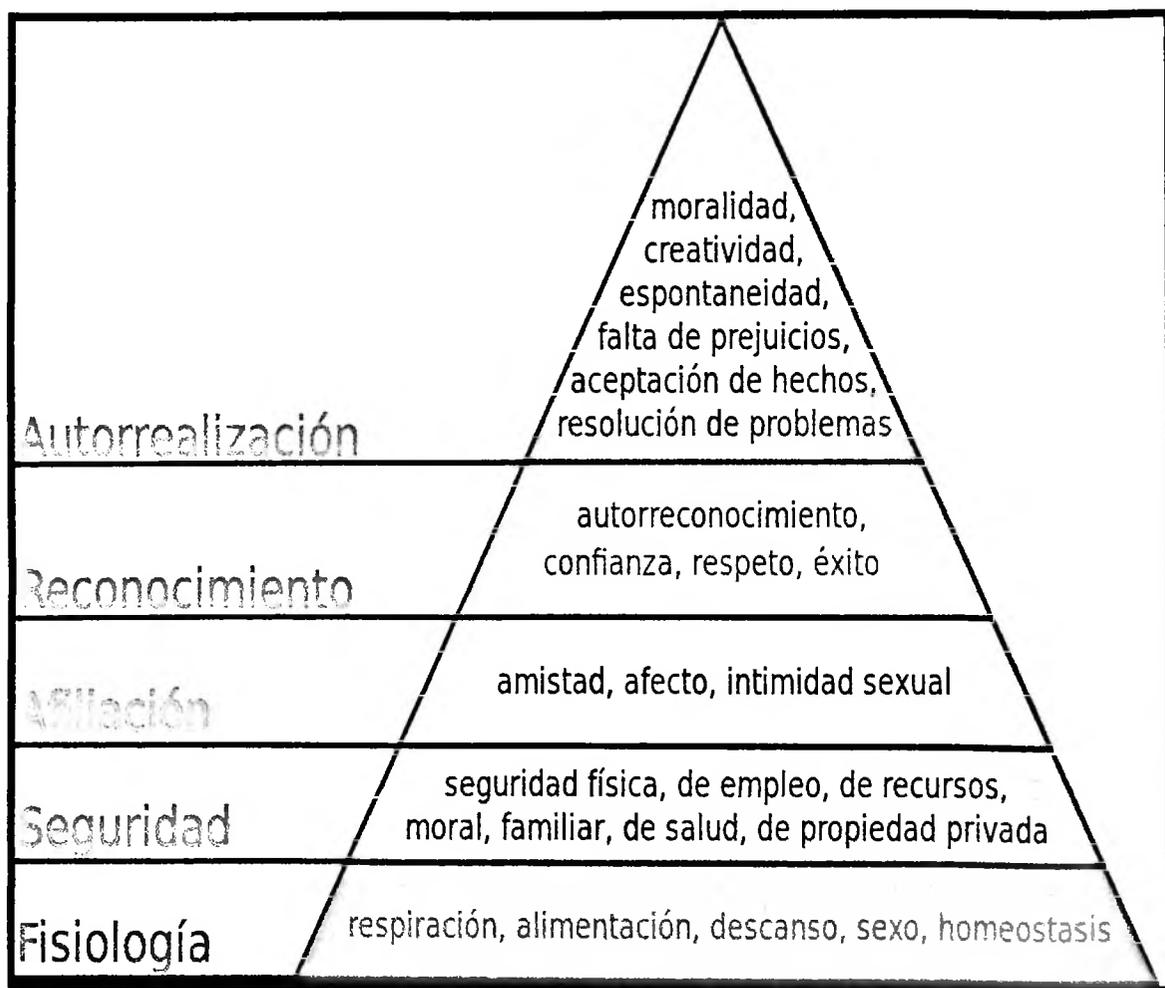
Tabla de distribución de frecuencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AVECES	3	2.3	2.3	2.3
	CASI SIEMPRE	84	63.6	63.6	65.9
	SIEMPRE	45	34.1	34.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Interpretación: El 64 % de los encuestados indica que casi siempre Y 34 % siempre, considera que La empresa cuenta con métodos de controles de calidad para los servicios que realiza. De esta manera se corrigen errores en beneficio de la mejora continua y de la producción.

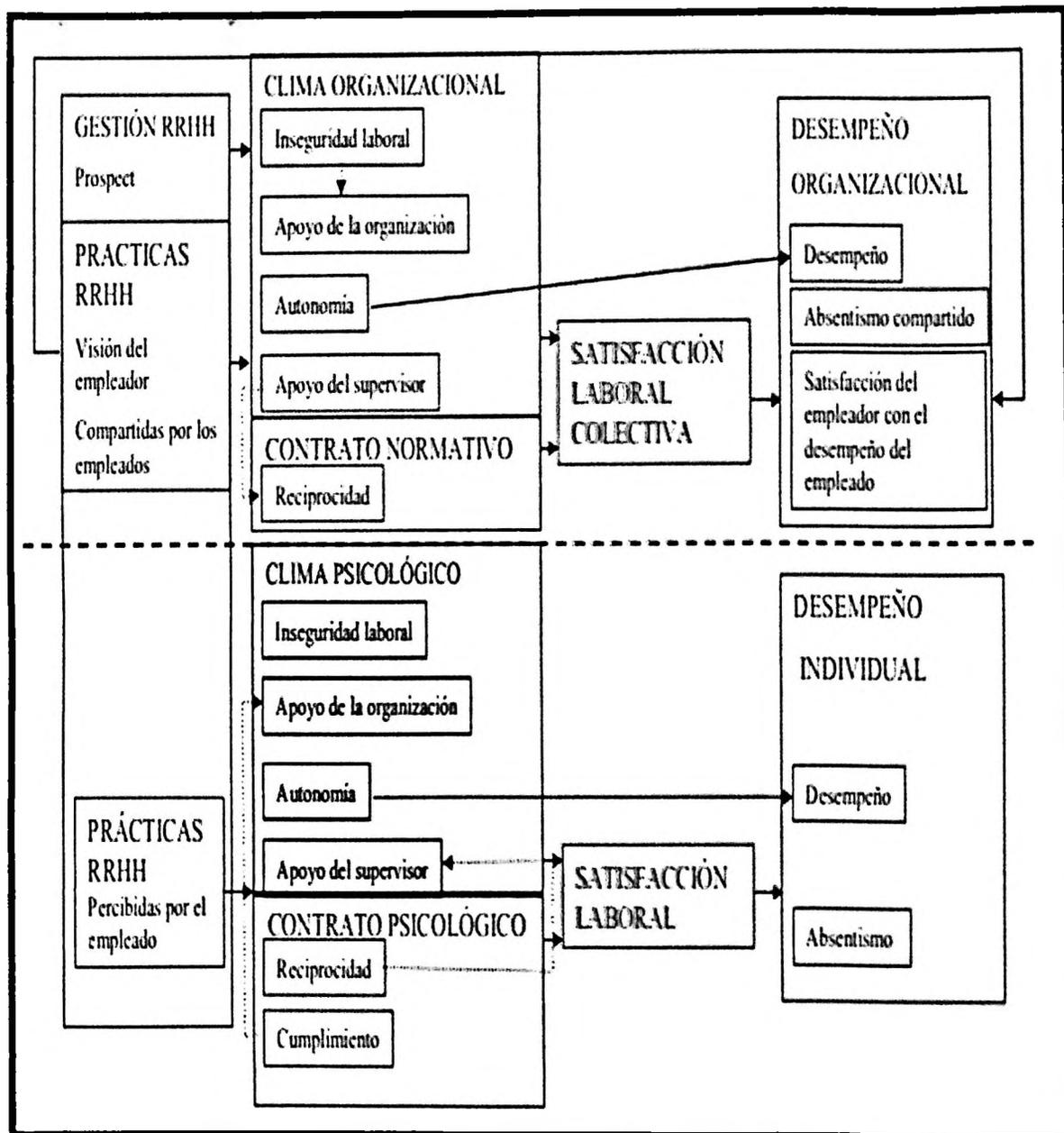
8.3. FIGURAS

8.3.1 Figura N° 1 PIRAMIDE DE SATISFACCION DE MASSLON



Fuente: Edilberto Chiavenato (2010)

8.3.2 Figura N° 2 Clima organizacional de una empresa de transportes.



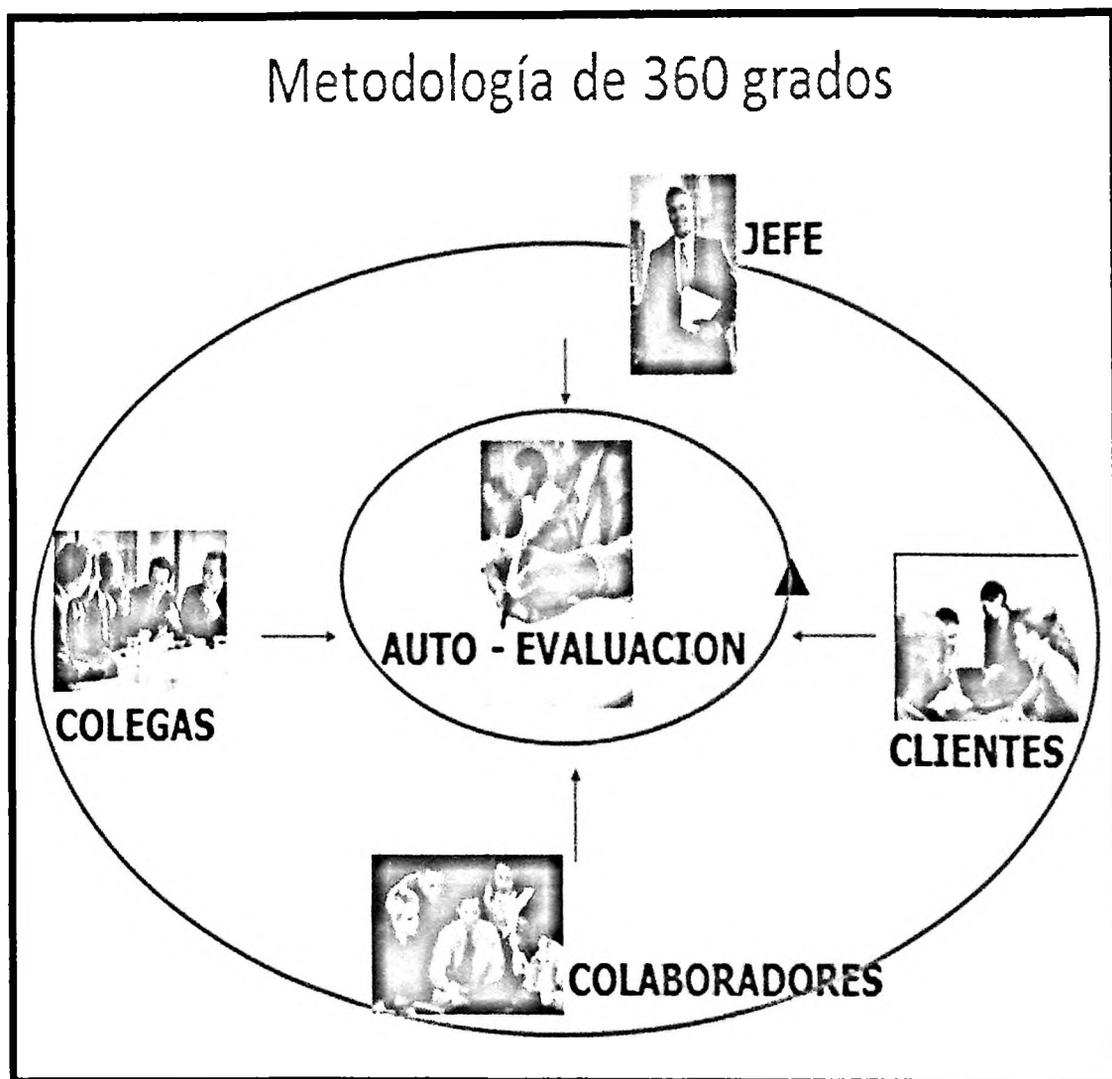
Fuente: M. Felisa Latorre Navarro (VALENCIA, 2011)

8.3.3 Figura: N° 3 RELACION DE UN BUEN TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: propia del autor

8.3.4 Figura N° 4 METODO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DE 360°



Fuente: (CHIAVENATO, 2011)

8.4.5 Figura N° 05 Informe de Opinión de Expertos de Instrumento de Investigación.

EXPERTO N° 01



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL R. ELI EDUARDO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR LEV
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				X	
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científicos				X	
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10 PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						75%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable

Instrumento	Suficiente	Mediamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

29

III. PROMEDIO DE VALORACION: 75 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha



Firma del Experto Informante

DNI N° 38000000 Teléfono N° 96100000



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. DELEGADO ARENAS, ROGER
- 1.2 Cargo e institución donde labora JEFE DE LA OFIC. DE INVESTIGACIÓN
- 1.3 Especialidad del validador: DOCTOR EN CC. EE.
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: ADOLFO CHAVEZ DIEZNE SUBB - CI - 21

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			60%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			60%		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			60%		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			60%		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científicos.			60%		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			60%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			60%		
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			60%		
PROMEDIO DE VALIDACIÓN				60%		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

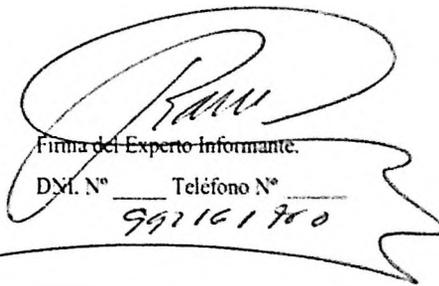
Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 60 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____
997161750

*CORREGIR LOS ÍTEM 5. QUITAR LA COMERCIAL
Y CONCORDANCIA DE ESTOS.*



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg Gonzales H. Teresa
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
 1.3 Especialidad del validador: Psicología
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				/	
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				/	
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al proposito del diagnostico				/	
10 PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los items o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. César L. Ruiz Cova
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Psicólogo UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Psicología
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.		/			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.		/			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		/			
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.		/			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.		/			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.		/			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.		/			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.		/			
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.		/			
PROMEDIO DE VALIDACIÓN			50%			

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento.

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			/
Item 2			/
Item 3			/
Item 4			/
Item 5			/
Item 6			/
Item 7			/
Item 8			/

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

Instrumento	Suficiente	Medianamente suficiente	Insuficiente
Item 1			/
Item 2			/
Item 3			/
Item 4			/
Item 5			/
Item 6			/
Item 7			/
Item 8			/
Item 9			/
Item 10			/
Item 11			/
Item 12			/

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 6729167 Teléfono N° 913318032

Figura N°.- 06 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
DESEMPEÑO LABORAL	<p>(Stoner, 1996) El Desempeño se define como acciones y comportamientos que realizan las personas, a la vez son relevantes para los objetivos trazados por la organización. (E. Chiavenato 2009) La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, se entiende que este cumpla con los requisitos de su trabajo, lo que también sirve para ver los indicadores los que nos ayudaran a toma de decisiones.</p>	<p>El Desempeño laboral se medirá atravez de un cuestionario tipo LICKERT, con preguntas cerradas que se aplicaran a la muestra seleccionada de 132 colaboradores del área de operaciones de la empresa de transportes de valores de lima.</p>	MOTIVACION	PROGRAMAS DE MOTIVACIÓN
				COMUNICACIÓN
				BENEFICIOS
			SATISFACCION	CLIMA LABORAL
				CALIDAD DE VIDA Y SALUD
			CAPACITACION	CERTIFICADOS.
				PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.
			TRABAJO EN EQUIPO	CONDICIONES PROPICIAS.
				FORMACIÓN DE EQUIPOS
				ESTABLECER Y ACLARAR OBJETIVOS.
BUENOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.				
PARTICIPACIÓN, COMPROMISO Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES.				
PARTICIPACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS.				
PRODUCTIVIDAD	<p>(H. Gutierrez P. 2010) la productividad tiene que ver con los resultados obtenidos, dentro de un proceso o un sistema. Por qué incrementar la Productividad es para lograr mejores resultados.</p>	<p>De la productividad se extrae las dimensiones y de las mismas los indicadores los que serán medidos formulando un cuestionario tipo LICKERT, esta será aplicada a la muestra seleccionada cuya población está representada por 132 trabajadores del área de operaciones de la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima.</p>	EFICIENCIA	RESULTADOS ALCANZADOS
				RECURSOS UTILIZADOS
				METAS Y OBJETIVOS
			EFFECTIVIDAD	INDICADORES
				INFORMACION
			EFICACIA	PRONOSTICAR LA DEMANDA DE SERVICIOS
				CALIDAD

Fuente propia del autor

Figura N° 07 Discusión con Latorre Navarro.

<p>Latorre navarro, m (2011) en el estudio que realiza "la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral".</p>	<p>ÍTEM N°2. "Sus líderes lo motivan a cumplir con el trabajo dentro de su área, mejorando su desempeño laboral." 69% Casi Siempre y 24% siempre</p>
<p>Conclusión: Con él se pretende mostrar como aquellas empresas que ponen en práctica una gestión de recursos humanos, basada en sistemas de prácticas de recursos humanos orientadas hacia el compromiso obtienen un mayor desempeño de sus empleados</p>	<p>ITEM N°12 77% casi siempre y 23% siempre "es política de la empresa certificar al personal después de una capacitación para su legajo personal."</p>
	<p>Complementación. Es importante considerar en el estudio que con una motivación dentro de su área de trabajo se elevaría el desempeño laboral. La importancia de tener trabajadores capacitados refleja que se elevara el desempeño laboral.</p>

Fuente propia del autor

Figura N° 08 Discusión con Huamaní P.

<p>Huamaní, P (2012) "<i>Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima</i>".</p>	<p>ÍTEM N° 16 "los líderes conocen su capacidad y habilidad para realizar Las tareas encomendadas según los procedimientos de la empresa." 60.6% casi siempre y 32.6 % siempre</p>
<p>Conclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la investigación demuestran que sí es factible implementar la gestión en las empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. • Hay una carencia significativa de la mano de obra técnica y calificada, Cuando el sector se deprime. 	<p>Las capacidades del trabajador son importantes en las organizaciones.</p>
	<p>ÍTEM N° 7 el 50% siempre y 47.7 % casi siempre "existe un programa de beneficios nacionales y de complacencia entre los colaboradores en la empresa de traslado valores."</p>
	<p>Refleja que el estado anímico de las personas es importante para elevar la producción.</p>

Fuente propia del autor

Figura N° 09 Discusión con ALVA & JUAREZ

<p>ALVA & JUAREZ (2014) "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014"</p>	<p>ITEM N° 10 El 61 % de los encuestados indica que casi siempre Y 32 % siempre Considera usted que el clima laboral donde realiza sus labores es agradable para desempeñar sus labores pues las relaciones son óptimas.</p>
<p>Conclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación 	<p>La importancia del clima laboral para la empresa debe ser prioritaria para elevar la productividad.</p>
	<p>ITEM N° 11 El 20 % de los encuestados indica que a veces, 45 % casi siempre y 36 % siempre, Considera usted que se prioriza al personal para cubrir las vacantes de los puestos de trabajo de la empresa.</p>
	<p>La consideración del personal que ya labora dentro de una empresa es tan importante para la evolución de la misma.</p>
	<p>ITEM N° 13 El 58 % de los encuestados indica que casi siempre y 33 % siempre, Los programas de capacitación que existen dentro de su empresa son certificadas por instituciones de reconocida trayectoria en el rubro.</p>
	<p>Es importante los programas de capacitación por que elevan la capacidad de los trabajadores, los certificados que se otorgan son para respaldar las mismas.</p>

Fuente propia del autor

Figura N° 10 Discusión con Iturralde Torres

<p><i>Iturralde Torres, J (2011) "La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperatividad de Ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010". Ecuador.</i></p>	<p>ITEM N°18 65.9% casi siempre y 25.8 % siempre "sus líderes organizan y crean condiciones apropiadas para realizar sus labores".</p>
	<p>Es los colaboradores sienten que las condiciones de trabajo son adecuados</p>
<p>Conclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno. Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de su evaluación del desempeño. 	<p>ITEM N° 30 72.7% casi siempre y 22.7 % siempre, "existe buena comunicación y que los conflictos del área se solucionan con el apoyo de los colaboradores y de la jefatura".</p>
	<p>Es importante que exista buena comunicación en una institución competitiva para enfrentar el mercado actual.</p>

Fuente propia del autor

Figura N° 11 Discusión con Montes, L.

<p>Montes, L (2012) En la investigación <i>"eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos"</i> realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>ÍTEM N° 14 69% casi siempre y 24.42 % siempre, "la empresa, cuenta con un plan de capacitación para la mejora continua de los procesos."</p>
	<p>La capacitación es y será fundamental para el buen desempeño laboral.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de capacitación presencial demostró ser el más eficaz en todos los aspectos valuados, aun cuando es el más costoso, por otro lado, el sistema de audio conferencia que es el menos costoso demostró ser ineficaz. • 	<p>ÍTEM N° 15 62.1 % casi siempre y 31.1% siempre "los programas de capacitación son adecuados y están actualizados según los procesos del área en donde trabaja."</p>
	<p>En este mundo competitivo tienen que ser actuales y claros los temas de capacitación.</p>

Fuente propia del autor

FIGURA N°12

**MATRIZ DE MARCO
 CONCEPTUAL/CONSISTENCIA**

FUENTE PROPIA DEL AUTOR

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE SERVICIOS DEL AREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES EN LA CIUDAD DE LIMA 2014	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
	¿Cómo el desempeño Laboral se relaciona con la productividad de servicios en una empresa de traslado de valores en la ciudad de Lima 2014?	Identificar la relación del desempeño Laboral y productividad de servicio del área de operaciones en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.	El desempeño Laboral tiene relación significativamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS
	¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?	Establecer la relación de la motivación en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.	La motivación se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
	¿Cómo la satisfacción personal se relaciona con la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?	Determinar la relación de la satisfacción personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.	La satisfacción personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
	¿Cuál es la relación de la capacitación del personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?	Establecer la relación de la capacitación del personal en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.	La capacitación del personal se relaciona positivamente en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.
	¿Cómo el trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014?	Determinar la relación del trabajo en equipo, en la productividad de servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.	El trabajo en equipo se relaciona favorablemente en la productividad de los servicios en la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima 2014.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
DESEMPEÑO LABORAL	<p>(Stoner, 1996) El Desempeño se define como acciones y comportamientos que realizan las personas, a la vez son relevantes para los objetivos trazados por la organización.</p> <p>(E. Chiavenato 2009) La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, se entiende que este cumpla con los requisitos de su trabajo, lo que también sirve para ver los indicadores los que nos ayudaran a toma de decisiones.</p>	<p>El Desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario tipo LICKERT, con preguntas cerradas que se aplicaran a la muestra seleccionada de 132 colaboradores del área de operaciones de la empresa de transportes de valores de lima.</p>	MOTIVACION	Programas de motivación
				Comunicación
				Beneficios
			SATISFACCION	clima laboral
				Calidad de vida y salud
			CAPACITACION	Certificados.
				Programas de capacitación.
			TRABAJO EN EQUIPO	Condiciones propicias.
				Formación de equipos
				Establecer y aclarar objetivos.
				Buenos procedimientos de trabajo.
				Participación, Compromiso y Buenas Relaciones Interpersonales.
			Manejo de Conflictos.	
PRODUCTIVIDAD	<p>(H. Gutiérrez P. 2010) la productividad tiene que ver con los resultados obtenidos, dentro de un proceso o un sistema. Por qué incrementar la Productividad es para lograr mejores resultados.</p>	<p>De la productividad se extrae las dimensiones y de las mismas los indicadores los que serán medidos formulando un cuestionario tipo LICKERT, esta será aplicada a la muestra seleccionada cuya población está representada por 132 trabajadores del área de operaciones de la empresa de traslado de valores de la ciudad de Lima.</p>	EFICIENCIA	RESULTADOS ALCANZADOS
				RECURSOS UTILIZADOS
				METAS Y OBJETIVOS
			EFECTIVIDAD	INDICADORES
				INFORMACION
			EFICACIA	PRONOSTICAR LA DEMANDA DE SERVICIOS
				CALIDAD