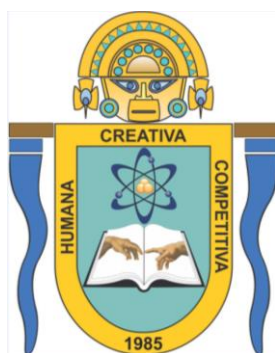


UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR

**“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA
EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA TOTTUS DE CHICLAYO 2015”**

AUTOR:

BACHILLER CARDENAS MORAN MARILIA

ASESOR:

LIC. ADM. AUGUSTO APONTE BLAS

CHICLAYO – PERU

2016

DEDICATORIA

A las personas que me sirvieron de modelo a seguir: a Dios, por siempre guiar cada paso que damos, a nuestros padres; por brindarnos su apoyo absoluto en nuestra carrera universitaria, profesores y amigos.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por permitimos estar con vida, una vida llena de experiencias que se nos brinda cada día para luchar y progresar, siendo perseverantes a pesar de los tropiezos, pero levantándonos con humildad y sencillez; a nuestros amigos por brindarnos siempre una palabra de aliento para no desmayar en nuestros estudios, a nuestros padres por brindarnos su apoyo siempre y a nuestro profesor por brindarnos la ayuda necesaria en el desarrollo de nuestro trabajo.

CONTENIDO

RESUMEN (ABSTRACT)	6
INTRODUCCION	7
PRESENTACION	8
 CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	 9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2. FORMULATIONS DEL PROBLEMA	12
-Problema General	
-Problemas Especificos	
1.3. OBJETIVOS	13
-Objetivo General	
-Objetivos Específicos	
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4.1.-Justificacion Práctica	
1.4.2.-Justificacion teórica	
1.4.3.-Justificacion Metodológica	
 CAPITULO II: FUNDAMENTO TEORICO – CIENTIFICO (MARCO REFERENCIAL)	 15
2.1.-ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	16
2.2.-BASE TEORICA – CIENTIFICA	20
2.2.1.-Marco Teórico	
2.2.2.-Marco Conceptual	
2.3.-HIPOTESIS	27
2.3.1.-Hipotesis General	
2.3.2.-Hipotesis Específicas	

2.4.-VARIABLES	27
2.4.1.-Operalización De Variables – Cuadro De Consistencia	
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO	31
3.1.-TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	32
3.1.1.-Tipo De Investigación	
3.1.2.-Diseño De Investigación	
3.1.3.-Metodo De Investigación	
3.2.-POBLACION Y MUESTRA	32
3.2.1.-Población	
3.2.2.-Muestra	
3.3.-MATERIALES, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	32
3.3.1.-Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	
3.3.1.1.-Tecnicas de Muestreo	
3.3.1.2.-Tecnicas de Recolección de Datos	
3.3.1.3.-Tecnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	
3.3.1.4.-Tecnicas de Presentación de Resultados	
CAPITULO IV: PRESENTACION Y APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.1.-PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION ...	35
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA	43
ANEXOS	44

RESUMEN (ABSTRACT)

La presente investigación tiene como objetivo principal dar a conocer el nivel de influencia que tiene el desempeño laboral de los trabajadores en la productividad de la empresa Tottus ubicada en la ciudad de Chiclayo, para ello daremos a conocer los aspectos más relevantes de la temática abordada en cuatro capítulos; en el primero se analiza la realidad el problema en la empresa determinando así los objetivos, la justificación de esta investigación.

Luego en el segundo capítulo se realizó una revisión de la literatura identificando las bases teóricas que sustentan la investigación de este tema, en el tercer capítulo se especifica que instrumentos se utilizaron para la recolección de datos y el diseño metodológico a seguir y finalmente en el cuarto capítulo concluimos con el análisis de la información obtenida y las conclusiones y recomendaciones en general.

INTRODUCCION

Todos sabemos que para las empresas lo principal e importante recurso es el recurso humano así cuenten con maquinaria siempre la mano de obra será una de las principales para su productividad y así alcanzar sus objetivos, inclusive mejor aún si las personas esta motivadas y tienen un clima laboral favorable.

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa. La motivación laboral está influenciada directamente por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencias, etc. La motivación laboral dependerá de gran manera de dos factores de como la persona se auto estimule y como lo estimula el medio.

Debido a este problema en esta investigación usaremos como punto central al desempeño laboral de estos trabajadores desmotivados y su influencia con la productividad de la empresa analizando sus habilidades, su eficiencia, su responsabilidad usando algunas herramientas de investigación y recolección de datos

que nos permitirán llegar a una conclusión y ayudar a las personas discapacitadas que laboran en la empresa y la misma organización.

PRESENTACION

Chiclayo se ha convertido en una ciudad donde las grandes empresas como Tottus apuestan por cubrir diferentes puntos en el mercado, estas empresas están interesados en trabajar con los peruanos debido al empeño que ponen en sus trabajos lo cual favorece a la productividad que pueden obtener según sus metas.

Este proyecto de tesis; se enfoca en el desempeño laboral de los trabajadores y la influencia en la productividad de la tienda, como es que influye el trabajador día a día, por esto, el motivo principal de esta investigación dar a conocer la importancia del recurso humano en una empresa.

Por ende los objetivos de este trabajo son:

- Verificar de qué manera las competencias de los trabajadores de la empresa TOTTUS, influye en la productividad de la empresa.
- Evaluar de qué manera la efectividad de los trabajadores en la empresa TOTTUS, influye en la productividad de la empresa.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los empleados que no están a gusto en su trabajo disminuyen su productividad en 40%, según el IMSS; para evitarlo, expertos recomiendan cuidar el bienestar del empleado desde su contratación.

Al interior de las empresas se presentan infinidad de factores que desmotivan a los empleados y que los orillan a tomar la decisión de renunciar y cambiar su entorno laboral y, aunque algunos de estos elementos tienen que ver con sentimientos internos del trabajador, existen otros que tienen relación con la mala dirección de la empresa.

Las causas de la desmotivación laboral pueden ser dentro de la empresa tales como: falta de objetivos o retos, ausencia de un plan de desarrollo profesional para el trabajador, monotonía, estrés, exceso de trabajo, mala relación con los jefes o compañeros de trabajo, trabajo mal remunerado, que el jefe no sepa escuchar, poco o nulo reconocimiento, jefe incompetente y falta de comunicación interna.

Las causas propias de los empleados son identificadas como problemas familiares o personales que invariablemente repercuten en el clima laboral, así como situaciones en las que el empleado decide tomar el empleo en lo que encuentra una opción mejor a nivel profesional, lo que provoca que durante su estancia esté con una actitud negativa y poco participativa.

Por otro lado, si el desinterés viene provocado por la mala dirección de la empresa, será fundamental en primera instancia, que el jefe o líder del área escuche al empleado y lo haga sentir pieza fundamental para la empresa.

1.1.1 EVOLUCION HISTORICA

La Motivación Laboral surge alrededor del año de 1700, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas, con intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo. Es así que la motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad, ya que, se puede considerar que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde 1920, ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Prevista por el Tratado de Versalles en 1919, tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo; promover empleos productivos para el necesario desarrollo social, así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

Es así, que la motivación laboral surge como una alternativa ante conflictos como: la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés por el trabajo, por mencionar algunos; logrando así la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito de trabajo.

Considerando lo anterior, el presente estudio analiza la desmotivación de los trabajadores de la empresa TOTTUS.

TOTTUS es la cadena de minimarkert y kioskos del grupo de capitales chilenos Falabella, con presencia en Chile con 50 locales y Perú con 34 locales.

Fue fundada en Perú en 2002. Esta idea comenzó como una manera de irrumpir en el mercado de los supermercados en Chile, cuando en el 2004, Falabella compró la cadena de supermercados San Francisco, en 62,5 millones de dólares, la proyección de crecimiento era captar el 10 por ciento del mercado, en el mediano plazo, desde una base en torno al 3%. El primer Hipermercado Tottus en Chile se inauguró en Puente

Alto, Chile en diciembre del año 2005, siguiendo el modelo supermercadista que la familia Solari y Del Río mantienen en Perú desde 2002, luego de inaugurar el primer Hipermercado Tottus en Mega Plaza, en Independencia, Perú en ese mismo año.

Local compartido de Tottus y Sodimac en el distrito de San Miguel en Lima, Perú.

En la empresa TOTTUS considera que es un pilar estratégico q la empresa adoptó la política de medir el clima laboral en forma permanente y tomar todas las acciones para llevar adelante un proceso de mejoramiento continuo. En su versión 2011, la encuesta Great Place to Work fue respondida por 11.778 trabajadores de tiendas, centros de distribución y oficinas de apoyo. El resultado del Índice de Satisfacción a nivel total de la compañía fue del 71,3%, lo que representó un aumento de 4 % en relación con el año anterior. Y Seguirá haciendo todo el esfuerzo para ser la mejor empresa de retail en el año 2015.

TOTTUS también tiene un fuerte compromiso con cada trabajador de su empresa ya que se interesa mucho por el clima laboral y sobretodo la motivación de cada trabajador.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida influye el desempeño laboral de los trabajadores en la productividad de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿De qué manera las competencias de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS – Chiclayo 2015?
- ¿De qué manera la efectividad de los trabajadores motivados influye en la productividad de la empresa TOTTUS – Chiclayo 2015?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del desempeño laboral de los trabajadores en la productividad de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificar de qué manera las competencias de los trabajadores de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo, periodo 2015, influye en la productividad de la empresa.
2. Evaluar de qué manera la efectividad de los trabajadores en la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo, periodo 2015, influye en la productividad de la empresa.

1.4 JUSTIFICACION PROBLEMA

1.4.1 JUSTIFICACION PRÁCTICA

La evaluación del desempeño laboral dentro de cualquier organización puede generar, gracias a sus resultados de retroalimentación positiva, la implementación de planes de desarrollo hasta ascensos cambios en los puestos de trabajo ajustado a las políticas organizacionales de la empresa.

Empezaremos por decir que este diagnóstico nos permitirá dar a conocer la inclusión que claman las personas en el campo laboral que en muchas veces hacen caso omiso las empresas privadas del estado sin saber de la fortaleza que tendrían por algunos talentos.

El presente estudio está orientado a brindarles un apoyo a los empresarios para que realicen la correcta inclusión de personas, a través de un proceso de selección que les servirá de herramienta para evaluar si la empresa está en la condiciones necesarias, de infraestructura y de criterios sociales para garantizar el desarrollo humano y laboral de la persona de tal manera que la inclusión sea lo menos traumática posible.

Finalmente esta investigación también servirá para promover la incorporación de más personas al mercado laboral por el análisis y el basamento legal que lo justifica como política social.

1.4.2 JUSTIFICACION TEORICA

Que lamentable es conocer que en el Perú siendo un país con visión al desarrollo siga teniendo diferencias con las personas. Pese a que ya existen empresas que contratan a personas y las motivan con el objetivo de mejorar en el desempeño en sus labores, esta motivación se hace a través de múltiples opciones las cuales favorecerán a ambas partes.

Por tal razón se decidió realizar esta investigación para demostrar que las personas pueden obtener un excelente desempeño en su labor y cumplir sus objetivos.

1.4.3 JUSTIFICACION METODOLOGICA

Para el presente proyecto La metodología de muestreo a utilizar será las encuestas a los trabajadores de la empresa también con observaciones dándole seguimiento al desenvolvimiento de estos trabajadores en su área respectiva también tomaremos en cuenta la información de los jefes de área o supervisores de las mismas áreas respectivamente.

CAPITULO 2

II. FUNDAMENTO TEORICO - CIENTIFICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Esta investigación pretende ahondar en las interacciones que tienen lugar en algunos de los procesos humanos de la organización, y su consecuente efecto en la productividad, pues si bien ésta se encuentra multideterminada por diversos factores o elementos (tecnológicos, financieros, mercadotécnicos, etc.), es la influencia de los procesos humanos los que parecen ejercer el mayor efecto para lograrla. Naturalmente, semejante propósito tiene que limitarse a una "totalidad" menor de la totalidad que implica la organización, al menos como estrategia de abordaje, debido a la complejidad del fenómeno.

La relación entre la satisfacción laboral y la productividad es un tema ampliamente estudiado (Hellriegel, Slocum y Wodman, 1999) precisamente por su importancia para las organizaciones.

Sin embargo, como puede apreciarse en la literatura, aún siguen existiendo dudas sobre los factores determinantes en esta relación, así como la aseveración de que muchas empresas bajo esquemas organizacionales más bien autocráticos y fuertemente directivos, logran la productividad. El tema ha continuado estudiándose, como lo mencionan trabajos más recientes (p.e. Savery y Luks, 2001, Davis, 2004; Koh y Boo, 2004; Appelbaum y otros; 2005; Gil y otros, 2005), y que claramente confirman una relación estrecha entre estos factores y la productividad.

Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos. Por supuestos, las maneras de crear ambientes positivos y la diversidad de factores implícitos son tan amplias que los investigadores se han visto con serios problemas para "objetivizar" sus resultados. No obstante, la evidencia inclina la balanza a que las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional, satisfacción laboral? productividad.

La empresa Gallup (especialista mundial en encuestas de opinión) ha realizado una serie de investigaciones que culminaron en la publicación del libro "Primero rompa todas las reglas" de Marcus Buckingham y Curt Coffman (2003), cuya base expositiva son las entrevistas a más de 80 000 (ochenta mil) gerentes o managers en más de 400 (cuatrocientas) empresas. También aplicaron una encuesta a 105 000 (ciento cinco mil) empleados de 2 500 (dos mil quinientas) unidades de negocios. Su sencilla encuesta de doce preguntas es el fruto de una minuciosa depuración de cientos de reactivos relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Las conclusiones de estos estudios refieren que no es la remuneración, ni los beneficios, ni los estímulos, ni el carisma del líder corporativo, sino la relación interpersonal que el manager, supervisor o jefe inmediato establece con el personal operativo. Concretamente consideran que existen al menos cuatro competencias o habilidades esenciales (ellos les llaman "llaves"), que hacen "fuerte" un lugar de trabajo:

- 1) Saber seleccionar personal con base en su experiencia, inteligencia y determinación;
- 2) Establecimiento de expectativas o metas claras;
- 3) Motivar a las personas ayudándoles a identificar y superar sus debilidades y
- 4) Desarrollar a la persona ayudándole a aprender y a ser ascendida.

Ninguno de los estudios se ha hecho en Ecuador y mucho menos en las empresas de objeto de estudio, por lo que es prudente cuestionar si este tipo de conclusiones pueden ser generalizadas a nuestro ámbito.

Por otra parte, cabe mencionar que este tipo de investigaciones, si bien aportan interesantes datos, en especial por su amplitud poblacional, dejan mucho que desear en cuanto a su fundamentación teórica, pues no existe planteamiento alguno sobre el carácter epistemológico y sociológico de la dinámica organizacional y su acontecer cotidiano. Por ejemplo, cuando se define y describe la satisfacción laboral, generalmente se hace en términos de una serie de factores conductuales o motivacionales, como es el caso de Márquez (2001), quien menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente tanto por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Por su parte, Davis y Newstrom (1999:276) definen satisfacción laboral como "el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo". Sin embargo, estas definiciones parecen caer dentro del

paradigma empírico y positivista, que dan por hecho la realidad y el objeto de estudio abordado, ya que en ningún momento se plantea una reconstrucción en correspondencia a la aprehensión de la realidad estudiada; tampoco se consideran alternativas de interpretación teóricas que sean capaces de proporcionar nuevos conceptos ordenadores, como resultado de abordar nuevamente las "totalidades" de donde se desprendieron los conceptos originalmente. La reconstrucción articulada proporciona la posibilidad de otras estructuras de explicación, que sin duda podrían poner en duda al propio concepto original. Por lo tanto, queda aún mucho trabajo que realizar en el ámbito de los paradigmas gerenciales y sus conceptos superficiales sobre la dinámica organizacional (Clegg, Ibarra y Bueno, 1998; Montaña, 2004).

En la actualidad los empresarios ven como único objetivo obtener mayores ganancias día a día, exigiendo a sus colaboradores que sean productivos al cien por ciento como su principal obligación pero sin velar por las exigencias y necesidades de sus colaboradores pronto se verá un déficit de productividad reflejado este como poca ganancia. Por su manera de "gobernar" poco humanista y desapegado totalmente a mediar los conflictos que esto pueda crear, busca únicamente productividad exigiendo, multando, presionando, amenazando con despidos, o baja de salarios, así, no viendo el trasfondo de lo que en realidad ocurre. Si no se logra tener un personal satisfecho no se logrará mayor cosa en la organización, tanto que mientras la empresa de más a sus colaboradores esta será retribuida en igual o mayor cantidad "si yo gano, todos ganamos".

Los planes de acción que los administradores ejecuten en las organizaciones para generar satisfacción en los trabajadores deben ser consensuados no solo por los directivos sino con un equipo representativo (operarios, finanzas, administrativos, rrhh, contable, marketing, otros) de todas las partes de la organización y asesoría del departamento de recursos humanos ya que este es el mediador directo entre los colaboradores y la organización. Su planificación debe estar encaminada a cubrir necesidades básicas (alimentación, vestimenta, salud, seguridad, otros) de todos miembros de la organización.

Una gran disputa e insatisfacción que se da generalmente en las organizaciones es el no reconocimiento de las horas extras sea parcial o totalmente, que por el desconocimiento de los colaboradores o por temor a ser despedidos no dan aviso de este

tipo de injusticia a las autoridades pertinentes (ministerio de relaciones laborales) cosa que genera un trabajo poco eficiente de los trabajadores, lo hacen de mala gana y genera un clima laboral inadecuado.

La baja productividad (calidad, servicio, otros) en las empresas no solo afecta internamente sino se refleja en la colectividad ya que la imagen corporativa declina, sea por la atención que se le haya brindado o en producto en general no fue satisfactorio ni lleno las expectativas por las cuales lo adquirió o pidió ese servicio. Esto lleva a que la demanda de sus productos o servicios bajen y las ventas sean muchos menores difíciles de recuperar al estar en un campo tan competitivo que si uno pierde otro gana a los clientes insatisfechos.

Y esas empresas que ganan nuestros clientes que no supimos satisfacer adecuadamente son empresas extranjeras así de manera directa el gobierno también pierde ya que el dinero se va al exterior y no se queda en nuestro país. Y como esto ha venido pasando desde décadas atrás hoy en día vemos y palpamos que somos uno de los países más consumidores y casi nada productivos refiriéndose a términos de producción de bienes o servicios propios.

Así entendemos que si las empresas siguen como están en el Ecuador todos perdemos y nos afecta en gran o menor medida, impidiendo nuestro desarrollo, el de los demás y el del país en general. Por esta causa y otras nuestro país es un país del tercer mundo cosa que debemos poner empeño, dedicación y constancia en cambiar esto. Aportando con nuestro granito de arena logramos que donde laboremos se desarrolle y sea productivo así ganamos todos.

2.2 BASE TEORICA CIENTIFICA

2.2.1 MARCO TEORICO

Desempeño laboral

Según Stoner (1994) 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”. (scientific electronic library online, 2008)

Según Chiavenato (1998) expone sobre desempeño laboral como “una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona”. (scientific electronic library online, 2008)

Según, Harbour (1999) afirma que en el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tenencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo. (scientific electronic library online, 2008)

El mismo autor afirma, que las condiciones intervinientes las cuales son afectadas de algún modo por las condiciones antecedentes y sus categorías son: el conocimiento, el cual a su vez está conformado por el cúmulo de conceptos, datos y hechos asimilados y estructurados por la persona a lo largo de su vida (en el caso del desempeño laboral, son los conocimientos que se adquieren mediante la experiencia y el aprendizaje, derivados del proceso de socialización y al mismo tiempo, influye el desempeño laboral de los individuos); las habilidades que representan un conjunto de operaciones intelectuales y motoras, que explican en gran parte el grado de desarrollo que una persona ha logrado

de sus actividades asociadas al desempeño laboral; y la motivación en la cual se engloban factores y hechos que reciben la influencia de las condiciones (antecedentes sociales, culturales y demográficas) y pueden condicionar el desempeño laboral. (scientific electronic library online, 2008)

Competencia laboral

Según Lastre, G. (2003), la competencia laboral es un complejo sistema de cualidades desarrolladas sobre la base del conocimiento, habilidades y valores, que llegan a expresarse en educación al sujeto desempeñarse en determinadas situaciones de la vida laboral y social, lo que implica el ejercicio de una actividad profesional u ocupacional, desarrollando la reflexión, la toma de dediciones, la transmisión y construcción de información y otras consideradas necesarias para el pleno desarrollo laboral. (Mojena, 2014)

En el contexto cubano, segun Vázquez, C. Guerra, F. y Pompa T. (2013), consideran que la competencia laboral es el conjunto de capacidades, conocimientos, habilidades, actitudes, valores éticos y morales requeridos para la obtención de resultados eficaces en el desempeño de una actividad laboral concreta, de acuerdo con los objetivos de la organización o entidad empleadora y las aspiraciones y motivaciones individuales del trabajador. (Mojena, 2014)

Habilidad

Según ingrid blanco y Daniela Dupuy (1996) los Conocimientos que se adquieren por el estudio o la experiencia. Se incluyen las aptitudes hacia el trabajo, que proporcionan la capacidad y disposición para el trabajo (Blanco & Dupuy, 1996).

Esfuerzo

Según ingrid blanco y Daniela Dupuy (1996) Es el empleo o gasto de energía corporal o mental requerida o exigida por las actividades del puesto (Blanco & Dupuy, 1996).

Responsabilidad

Según Ingrid Blanco y Daniela Dupuy (1996) es la actitud para cumplir las normas y políticas de la organización así como las obligaciones inherentes al trabajo (Blanco & Dupuy, 1996).

Evaluación de desempeño Laboral

Según Julia Irene (2011), La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (Torres, 2011)

Productividad

Según el diccionario de la Real Academia Española dice “Facultad de producir”, “Incremento simultáneo de la producción y del rendimiento debido a la modernización del material y a la mejora en los métodos de trabajo”. (definicion.de, 2008)

Según Peter Drucker nos dice “La productividad significa ese equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo”. (Stefano & Alderete, 2004)

Según Andrew Grove, “La productividad de cualquier función es igual a su rendimiento dividido por el trabajo necesario para generar dicho rendimiento”. (Stefano & Alderete, 2004).

Según Núñez (2007), Núñez B., Miguel (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad*. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto, Venezuela. el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La

producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados.

El hombre, porque es quien pone aquellos objetos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo; y el dinero, ya que es un medio que permite justipreciar el esfuerzo realizado por el hombre y su organización en relación con la producción y sus productos o servicios y su impacto en el entorno. Entre los factores a medir en productividad están: la eficiencia, la efectividad, la eficacia, y la relevancia. Uno de los métodos más novedosos que se conoce para la medición de la productividad, específicamente para medir eficiencia, es el modelo de frontera llamado Análisis Envolvente de Datos (DEA). (torres, 2008).

Según DESISA Consultores (2005), productividad no es producción. No es empujar un producto por la puerta de enfrente tan rápido como sea posible, sin considerar seguridad y calidad. Tampoco es desempeño, o resultados. Producción, desempeño y resultados son componentes de un esfuerzo de productividad pero no son equivalentes en términos. Muchas personas asocian el concepto de productividad con producción y fabricación pues es allí donde éste es más visible, tangible y medible.

Productividad es la medición de qué tan bien los recursos se conjuntan en la organización y se utilizan para lograr un determinado resultado. Productividad es alcanzar el nivel más alto de desempeño con el mínimo desembolso de recursos.

Lograr determinados resultados, el primer componente de la definición, es por mucho el enfoque más importante en el concepto de productividad, ya que sin un número determinado de resultados no puede entenderse que exista productividad. En cierta manera esto implica efectividad en alcanzar una misión, una meta, un indicador, etc.

La segunda parte de la definición de productividad implica el consumo de recursos, sin los cuales los resultados no podrían suceder y la productividad tampoco existir. La productividad requiere recursos tales como capacidad de planta, personal, costos, materia prima, facilidades, capital, tecnología, presupuestos, suministros e información.

Qué tan bien estos recursos se conjuntan hace referencia a la eficiencia de lograr resultados con el mínimo gasto de estos recursos. Alta productividad sugiere el mínimo uso de recursos. Eficiencia implica el logro de un nivel de resultados que es aceptable pero no necesariamente deseable.

Para determinar la productividad uno debe preguntarse tanto si un resultado deseado se alcanzó (la interrogante de la efectividad) así como qué recursos se consumieron para lograrlo (la interrogante de la eficiencia).

Productividad es la combinación de eficiencia y efectividad. La medición de la productividad significa evaluar tanto resultados como recursos consumidos.

Qué tan bien se integran los recursos y se utilizan queda indicado por la comparación de la magnitud o el volumen de los resultados, muchas veces llamado output, (efectividad) con la magnitud o volumen de los recursos utilizados, muchas veces denominados insumos (eficiencia).

Un prerequisite para la mejora de la productividad en una organización es que ambos, el output (logro del desempeño) y el insumo (recursos consumidos), sean medibles.

El índice de productividad, expresado como una relación, mide tanto qué tan bien se emplean los recursos en el contexto de lograr una misión o un juego de objetivos. Los sistemas como la gerencia por objetivos, gerencia por resultados, cuadro de mando integral y otros deben ser implementados considerando este concepto de productividad, de lo contrario puede que estemos logrando efectividad pero con poca eficiencia. (DESISA, 2005)

2.2.2 MARCO CONCEPTUAL

Ambiente Laboral: Se refiere a las políticas, compensaciones y beneficios, aunados a su proyección, diversidad, programas de adiestramiento, salud, bienestar y seguridad laboral.

Cambio Organizacional: Proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Todas las organizaciones cambian pero el reto que se plantean los directivos y en general todas las personas de la organización es que el cambio organizacional se produzca en la dirección que interesa a los objetivos de la organización. Es por ello que se habla de gestión del cambio. Agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, etc.

Capital Humano: Es el conjunto del talento de las personas que integran una organización para la creación sistemática de riqueza. La gente es el factor principal en el manejo de la nueva economía

Comunicación: Es el proceso de transmitir información y comprensión entre dos personas. El proceso de comunicación tiene los siguientes elementos emisor o fuente persona que emite el mensaje, transmisor o codificador, equipo que conecta la fuente con el canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente hacia el canal, canal parte del sistema que se refiere a la condición de algún mensaje entre puntos físicamente distantes, receptor o decodificador equipo situado entre el canal y el destino, decodifica el mensaje y destino; persona, cosa o proceso hacia el que se envía el mensaje.

Comportamiento. Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes Psicológicos, Fisiológicos y de motricidad. la conducta de un individuo en un espacio y tiempo determinados, se denomina comportamiento.

Clima Organizacional: El clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, está muy vinculado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente

organizacional, vale decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros

Desempeño: Es el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos para el desarrollo de una actividad específica o conjunto de ellas.

Estrategia: Patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo, planificadas previamente y donde se establecen metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar

Eficacia: Virtud para obrar, y cumplir con los objetivos establecidos de la empresa.

Eficaz: Persona activa, fervorosa, poderosa para obrar o ejecutar una labor. Que tiene la virtud de producir el efecto deseado.

Gerencia del Desempeño: Se basa en la información obtenida de un sistema de evaluación o revisión del desempeño. Sin embargo, no hay otro aspecto de la gerencia de Recursos Humanos que sea generalmente tan mal manejado como la evaluación.

Incentivo: Fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia.

Metas: Establece que es lo que se va a lograr, cuando serán alcanzados los resultados, pero no establecen como lograrlos

Motivación laboral: Consiste en dar al empleado las posibilidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la institución para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal.

Objetivos: Son los propósitos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Los objetivos aceptados por las empresas aparecen en los documentos oficiales, estatutos, actas de asambleas, informes anuales, etc.

Los objetivos naturales de una empresa en general son satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad, proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción, aumentar el bienestar de la sociedad, haciendo uso racional de los recursos, proporcionar un retorno justo a los factores de entrada y crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas

Recurso Humano: La administración de recursos humanos, tradicionalmente ha consistido en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente de personal en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales que se relacionan directa o indirectamente con el trabajo **Rendimiento:** Producto o utilidad que da una cosa, por efecto de una actividad cualquiera.

2.3 HIPOTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

El desempeño laboral de los trabajadores influye directamente en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo 2015.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Las competencias de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo en el periodo 2015.
2. La efectividad de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo en el periodo 2015.

2.4 VARIABLES

La variable independiente es el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015.

La variable dependiente es la Productividad de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015.

2.4.1 CUADRO DE OPERALIZACION DE LAS VARIABLES – CUADRO DE CONSISTENCIA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ITEMES
Vi = V1 DESEMPEÑO LABORAL	Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.	Competencias	Dominio de los conocimientos para ejercer el cargo ocupado. Experiencia para ejercer el cargo ocupado. Capacidad de síntesis de la información Pensamiento lógico y ágil Sentido de responsabilidad Puntualidad	Preguntas
	El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.	Actitudes	Satisfacción en el trabajo Involucramiento con el trabajo Compromiso organizacional	Preguntas

2.4.1.-OPERALIZACION DE VARIABLES – CUADRO DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESECFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICO	VARIABLES E INDICADORE S	DISEÑO DE INVESTIGACION	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA TOTTUS DE CHICLAYO 2015.	PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida influye el desempeño laboral de los trabajadores en la productividad de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015? PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera el desempeño laboral de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS – Chiclayo 2015? ¿De qué manera la efectividad de los trabajadores motivados influye en la productividad de la empresa TOTTUS – Chiclayo 2015?	OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia del desempeño laboral de los trabajadores en la productividad de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo 2015. OBJETIVOS ESPECIFICOS Verificar de qué manera el desempeño de los trabajadores de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo, periodo 2015, influye en la productividad de la empresa. Evaluar de qué manera la efectividad de los trabajadores en la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo, periodo 2015, influye en la productividad de la empresa.	HIPÓTESIS GENERAL El desempeño laboral de los trabajadores influye directamente en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo 2015. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El desempeño laboral de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo en el periodo 2015. La efectividad de los trabajadores influye en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo en el periodo 2015.	VI= V1 DESEMPEÑO LABORAL <u>Indicadores</u> Competencias de los trabajadores Aptitudes de los trabajadores VD=V2 PRODUCTIVIDAD <u>Indicadores</u> Efectividad de los trabajadores Eficiencia de los trabajadores	No experimental Descriptiva	Métodos: -Analógico Técnicas: -De muestreo -Estadística -Observación -De recolección de datos: -encuesta por cuestionario -De Procesamiento: -Razones -Porcentajes

CAPITULO 3

III. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo – Cuantitativa. Por la naturaleza del trabajo de investigación la presente es un estudio básico.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACION

Este trabajo corresponde una investigación Descriptiva - Explicativa.

3.1.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Ese trabajo de Investigación usará un diseño con Enfoque Cuantitativo. Los datos y fuentes necesarias serán obtenidos por encuestas.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Empleados de las áreas de la empresa TOTTUS de la ciudad de Chiclayo.
Contando con un total de 260 trabajadores.

3.2.2 POBLACION Y MUESTRA

La muestra representativa es de 157 trabajadores de la empresa Tottus.

3.3 MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS ENCUESTA

Para el presente trabajo de investigación se ha utilizado la encuesta específicamente dirigida a los supervisores de las áreas de los trabajadores de la empresa.

3.4.-ANALISIS ESTADISTICO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

$$h = N / (P^2(N - 1) + 1)$$

$$h = \frac{260}{((0.05)^2(260 - 1) + 1)}$$

$$h = 157 \text{ muestra sin ajuste}$$

CONCLUSION: Para una población de 260 trabajadores de la empresa, se escogerá una muestra probabilística de 157 trabajadores.

La muestra de 157 de trabajadores y la población de 260 entonces:

$$h' = h / (1 + (h - 1)/N)$$

$$h' = 157 / (1 + (157 - 1)/260)$$

$$h' = 98 \text{ muestra con ajuste}$$

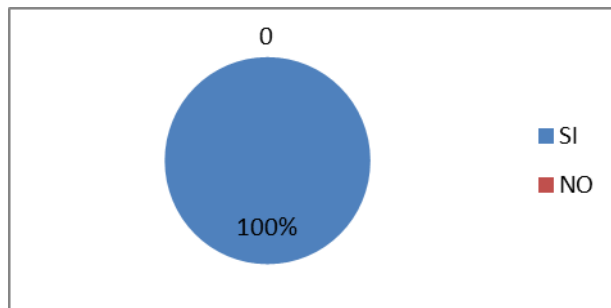
CAPITULO IV

IV: PRESENTACION Y APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.- PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

¿El trabajador domina sus conocimientos aprendidos para ejercer el cargo que ocupa?

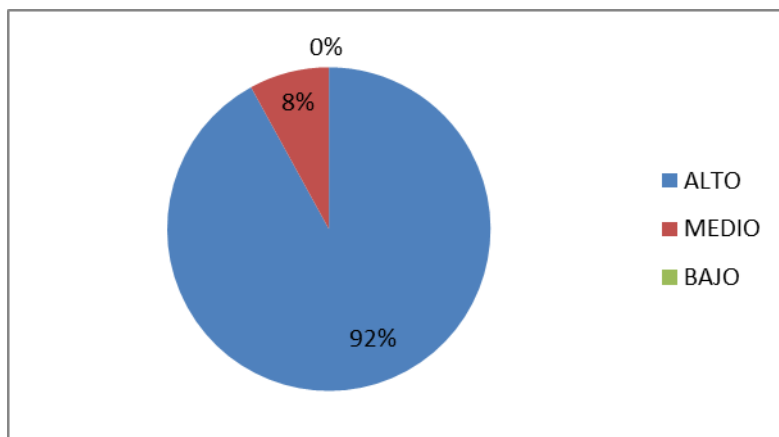
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	100%
NO	0	0
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 trabajadores respondieron que el 100% de trabajadores domina sus conocimientos para ejercer el cargo

¿Qué nivel de experiencia tiene el trabajador para ejercer el cargo que ocupa?

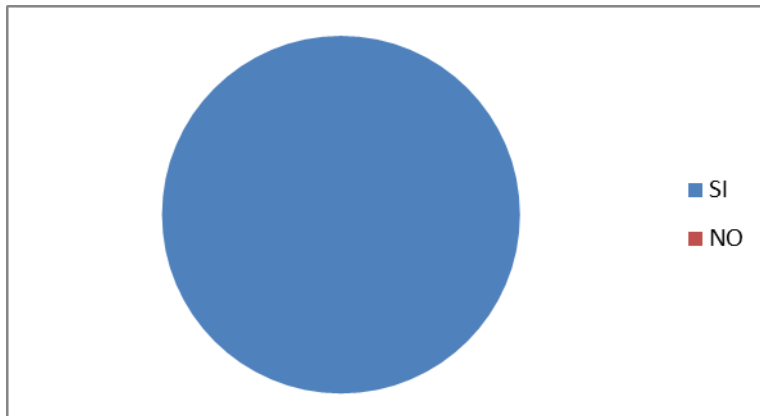
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	90	92%
MEDIO	8	8%
BAJO	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 trabajadores, 90 personas respondieron que la experiencia para ejercer el cargo es alta, y 8 respondieron medio.

¿El trabajador tiene capacidad de síntesis de la información brindada?

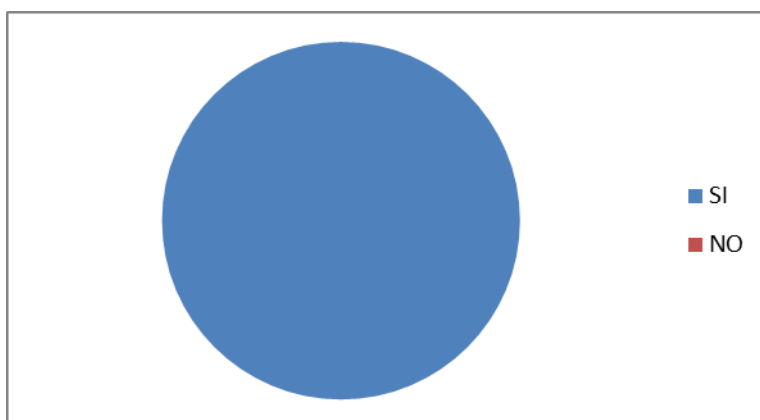
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	100%
NO	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas el 100% respondió que tiene capacidad de síntesis de la información que se le brinda.

¿El trabajador tiene un pensamiento lógico y ágil al resolver dificultades?

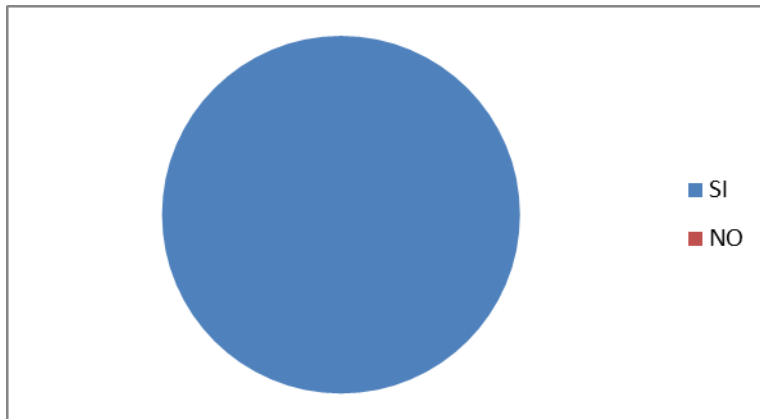
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	100%
NO	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas respondieron el 100% que tienen un pensamiento lógico y ágil al resolver dificultades.

¿El trabajador tiene sentido de responsabilidad?

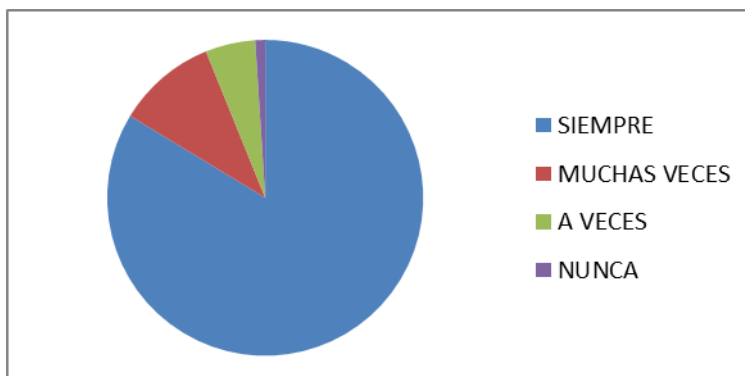
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	100%
NO	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas, respondieron el 100% que tienen sentido de responsabilidad.

¿Con que frecuencia el trabajador es puntual?

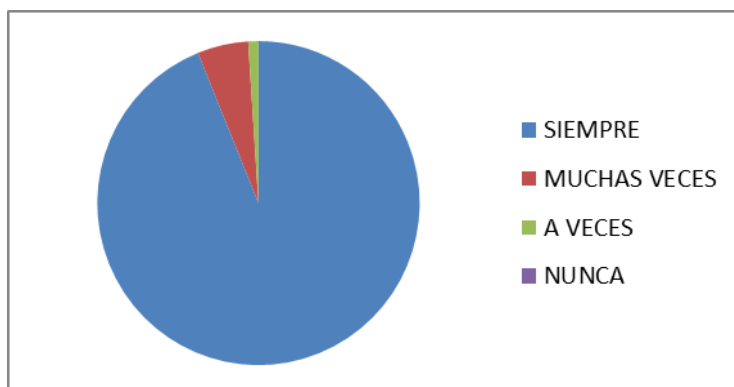
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	80	83%
MUCHAS VECES	10	11%
A VECES	5	5%
NUNCA	3	1%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas, tenemos un 83% que respondieron que siempre son puntuales, 11% muchas veces, 5% a veces y 1% nunca.

¿El trabajador se siente satisfecho en su entorno laboral?

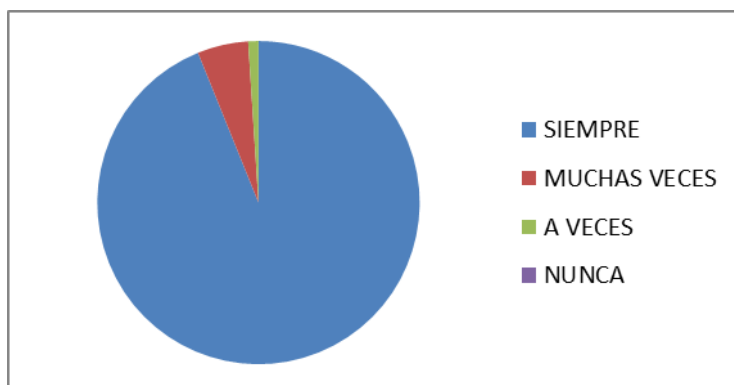
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	90	93%
MUCHAS VECES	6	6%
A VECES	2	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas, respondieron que el 93% se sienten satisfechos en su entorno laboral, 6% muchas veces, y 1% a veces.

¿El trabajador se involucra con el trabajo?

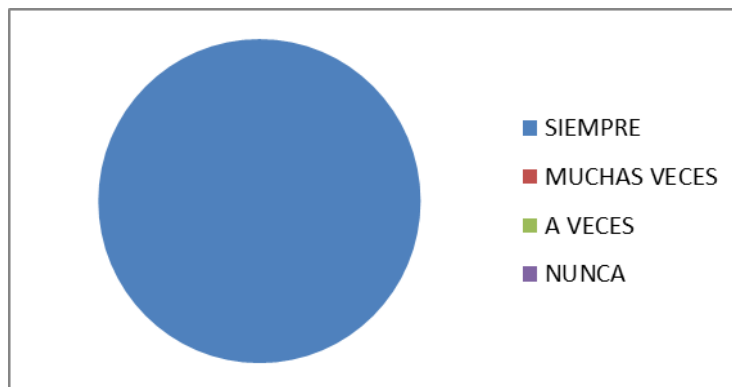
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	90	93%
MUCHAS VECES	6	6%
A VECES	2	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas, el 93% se involucra siempre con su trabajo, el 6% muchas veces y 1% a veces.

¿El trabajador se siente comprometido con la institución que representa?

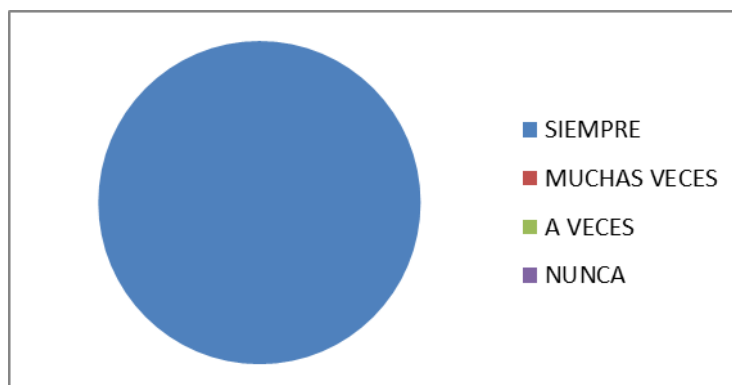
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	98	100%
MUCHAS VECES	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas el 100% respondió que se siente comprometido con la institución que representa.

¿Considero que mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

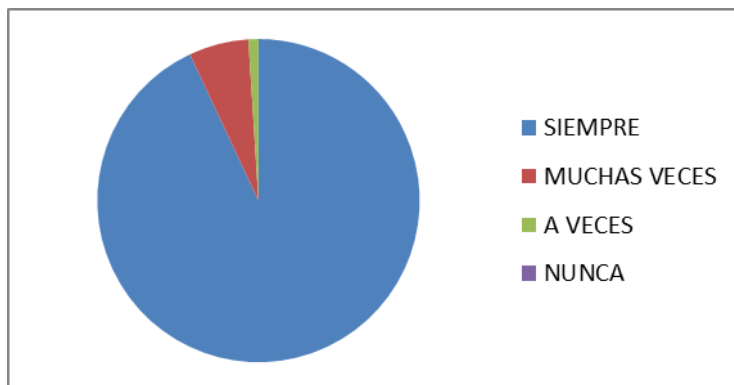
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	98	100%
MUCHAS VECES	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas el 100% respondió que se fomenta el trabajo en equipo en el área de trabajo.

¿Mis colaboradores tienen la actitud para trabajar en equipo?

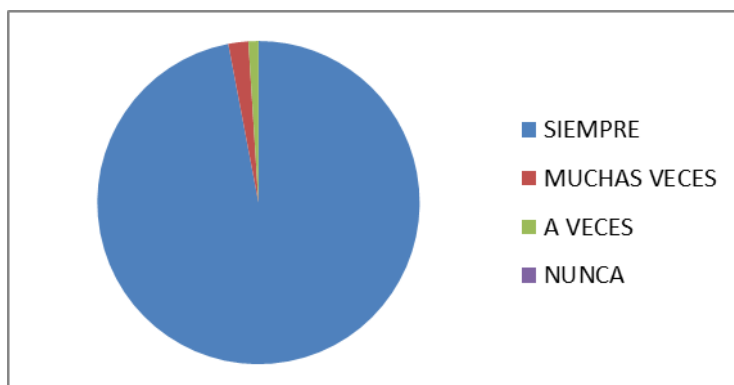
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	90	93%
MUCHAS VECES	5	6%
A VECES	3	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas el 93% responde que siempre tiene actitud para trabajar en equipo, el 6% muchas veces, 1% a veces.

¿Cumple con tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	95	97%
MUCHAS VECES	2	2%
A VECES	1	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	98	100%



De una muestra de 98 personas el 97% responde que siempre cumple con tareas en el tiempo que se le asigna, 2% muchas veces y 1% a veces.

CONCLUSIONES

Con esta investigación se puede concluir que el desempeño laboral de las personas es de mucha influencia en la productividad de la empresa Tottus, ya que su esfuerzo y desempeño de estos trabajadores han dado resultados buenos y positivos según sus respectivos supervisores.

También el factor motivación es muy importante para medir el desempeño laboral, estos trabajadores son conscientes de que esto afecta su desempeño laboral por lo que entre más conocimientos, cooperación, iniciativa, etc aumentan su nivel de desempeño.

Por las competencias que llevan estos trabajadores se puede concluir que así demuestran que son capaces de realizar sus actividades diarias siendo puntos fuertes que resaltan sus supervisores, en tanto a los supervisores ellos valoran mucho y toman en cuenta este empeño de responsabilidad que tienen.

Tomando en cuenta las respuestas de la encuesta realizada sobre el desempeño laboral y la productividad de las personas podemos afirmar que:

En esta empresa los trabajadores dominan sus actividades laborales y tienen experiencia en el cargo que ejercen también podríamos decir que son personas honestas, responsables, cordiales, que colaboran con sus compañeros de trabajo, cumplen con las tareas asignadas y tienen una buena imagen ante la opinión de sus supervisores.

Los resultados también indican que la eficacia de estos trabajadores pueden lograr realizar sus actividades con exactitud según los procedimientos de funciones que tiene la empresa de operar.

Por ultimo concluimos que esta empresa se preocupa mucho por mantener el trabajo en equipo haciendo que sus trabajadores se sientan bien, con un buen entorno laboral para poder desempeñarse en sus áreas correspondientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Tottus aprovechar ese entusiasmo e interés de estos trabajadores por mejorar sus habilidades, y brindarles algunas capacitaciones especiales en las cuales se puedan desenvolver mejor en su área aumentando sus conocimientos y eficiencia, o para crear después nuevas estrategias de ventas o implementar nuevas áreas laborales.

También se puede tomar como una recomendación si bien es cierto la empresa se preocupa por incentivar al trabajador a que realice una línea de carrera y se preocupa inclusive más por las personas que demuestran identificarse con la empresa, tenemos que tomar en cuenta que el esfuerzo que estos trabajadores hacen quizás por no quedarse y seguir escalando para ser mejor inclusive profesionalmente por tener una carrera profesional.

Ejecutar cambios rotativos de tal manera que el trabajador se integre a otras actividades y no convierta su trabajo en una rutina.

BIBLIOGRAFIA

<http://gestion.pe/empleo-management/desafio-creatividad-retos-ey-2094819>

https://www.google.com.pe/?gws_rd=ssl#q=efectividad+laboral

<http://html.rincondelvago.com/actitud-laboral.html>

Beatriz Calderón – Directora Gestión del Conocimiento, A. R. (2005). Chile.

Frederick Herzberg, “Managers or Animal Trainers?” Management Review, July 1971.

Infestas, A. (2001): Sociología de la empresa. Salamanca: Amarú Ediciones. Citado en Robina y Pérez (2004:34).

Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1976): Psicología Industrial. Sus Fundamentos Teóricos y Sociales. México: Trillas. Citado en Gamero (2005:35).

Blanco, I., & Dupuy, D. (octubre de 1996). *biblioteca de la universidad catolica andres bello*. Recuperado el 2015, de www.biblioteca2.ucab.edu.ve:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAL8110.pdf>

definicion.de. (2008). Recuperado el 2015, de *definicion.de*: <http://definicion.de/productividad/>

gasset, j. o. (s.f.). Recuperado el 2015, de la casa d elos filosofos:
http://francescllorens.eu/1bat1213/?page_id=86

Montejo, A. P. (2009). *repositorio institucional digital*. Recuperado el 2015, de instituto politecnico nacional- mexico:
<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf?sequence=2>

Selztiz, C. (1980). *metodologia de investigacion en las relaciones sociales*. madrid: ediciones RIALP.S.A.

Stefano, V. D., & Alderete, V. (2004). LA GESTIÓN A PARTIR DE LA PRODUCTIVIDAD. XXVII CONGRESO ARGENTINO DE PROFESORES, (pág. 3). buenos aires.

torres, m. (26 de 07 de 2008). *informacion en calidad del servicio, informacion y productividad*. Recuperado el 2015, de infocalser blog: <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>

ANEXOS

ENCUESTA

1. El trabajador domina sus conocimientos aprendidos para ejercer el cargo que ocupa?

Si ☐ No ☐

2. ¿Qué nivel de experiencia tiene el trabajador para ejercer el cargo que ocupa?

a) Alto b) Medio c) Bajo

3. ¿El trabajador tiene capacidad de síntesis de la información brindada?

Si ☐ No ☐

4. ¿El trabajador tiene un pensamiento lógico y ágil al resolver dificultades?

Si ☐ No ☐

5. ¿El trabajador tiene sentido de responsabilidad?

Si ☐ No ☐

6. ¿Con que frecuencia el trabajador es puntual?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

7. ¿El trabajador se siente satisfecho en su entorno laboral?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

8. ¿El trabajador se involucra con el trabajo?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

9. ¿El trabajador se siente comprometido con la institución que representa?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

10. ¿Considero que mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

11. ¿Mis colaboradores tienen la actitud para trabajar en equipo?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐

12. ¿Cumple con tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan?

Siempre ☐ Muchas veces ☐ A veces ☐ Nunca ☐