



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, año 2022.

AUTORES:

Darwin Joel Andrade Quilligana
Luisa del Carmen Quinche Rios

DIRECTORA:

ING. Alexandra Maribel Arguello
Pazmiño

PAR ACADÉMICO:

ING. Jessica Ernestina Durán Delgado
ING. Eddy Stalin Alvarado Pacheco

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, año 2022.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la inteligencia necesaria para recorrer este trayecto de mi vida y por darme fuerza para afrontar los malos momentos y poder llegar hasta estas instancias. Gracias a mis padres Elisa Judith Quilligana Gavilanes y Luis Enrique Andrade Gavilan, por brindarme un apoyo incondicional en todo este trayecto de estudio y por la motivación que siempre me brindaban para no desistir. También agradezco a mis docentes por inculcarme todos sus concomimientos, experiencias, por sus consejos y ayudas que permitieron forjarme como mejor persona.

Darwin Joel Andrade Quilligana

Quiero expresar mi gratitud a Dios por permitirme estar en este momento de mi vida educativa donde con su bendición ser mi guía y no abandonarme en mis momentos difíciles y complejos. A mis padres, Carmen Lourdes Rios Riofrio y Carlos Alberto Becerra Valdivieso por su amor, confianza, consejos, apoyo incondicional y sus esfuerzos para lograr culminar mi carrera. A mi pequeña y hermosa familia, mi esposo Washington Elian Martinez Vasconez y a mi hijo Liam Raúl Martinez Quinche por ser mi motor para seguir adelante por un mejor futuro juntos. Agradecer también a la institución y mis docentes que me permitieron demostrar mis cualidades, aptitudes, conocimientos y experiencias durante la carrera y a nuestra directora

Luisa Del Carmen Quinche Rios

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con mucho amor a Dios, a mis padres Elisa Judith Quilligana Gavilanes y Luis Enrique Andrade Gavilan por creer en mí y brindarme todo el apoyo incondicional.

A mi hermana Jennifer Jazmín Guerrero Quilligana por toda la motivación que me ha dado.

A mis tías Clemencia Marisol Quilligana y Deysi Amarilis Quilligana por ayudarme en todo momento.

A mis amigos y compañeros; Jean Carlos, Elian, Aaron, Erick, Luisa, Daniel, Fernando, Jennifer, Mishelle, por su apoyo incondicional desde el inicio de mi carrera.

Darwin Joel Andrade Quilligana

Dedicada principalmente a Dios y a mis padres Carmen Lourdes Rios Riofrio y Carlos Alberto Becerra Valdivieso por su amor y apoyo en todo momento.

A mi abuelita que desde el cielo me guía y me cuida.

A mi esposo y mi hijo quienes fueron mi fuerza para todo momento aún más en los difíciles.

Y a mis amigos: Jennifer, Mishell, Daniel, Darwin, Glenda que hicieron parte de mi vida desde el principio hasta el final de mi carrera educativa.

Luisa Del Carmen Quinche Rios

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “*Alexandra Maribel Arguello Pazmiño*”, Ing. “*Eddy Stalin Alvarado Pacheco*” e Ing. “*Jessica Ernestina Durán Delgado*”, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación “Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, año 2022” desarrollado por el señor Darwin Joel Andrade Quilligana y la señorita Luisa del Carmen Quinche Ríos.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 28 de octubre del 2022



Firmado digitalmente por:
ALEXANDRA MARIBEL
ARGUELLO PAZMIÑO

Ing. Alexandra Maribel
Arguello Pazmiño
Directora



Firmado digitalmente por:
EDDY STALIN
ALVARADO
PACHECO

Ing. Eddy Stalin
Alvarado Pacheco
Par Académico



Firmado digitalmente por:
JESSICA
ERNESTINA DURAN
DELGADO

Ing. Jessica Ernestina
Durán Delgado
Par Académico

DERECHOS DE AUTORIA



DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Andrade Quilligana Darwin Joel** y **Quinche Rios Luisa del Carmen** portadores de la Cédula de Identidad No **120800289-7** y **095122817-0** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, año 2022**, modalidad, **Trabajo de Integración Curricular**, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



DARWIN JOEL ANDRADA
QUILLIGANA

Andrade Quilligana Darwin Joel
CI. 120800289-7



LUISA DEL CARMEN
QUINCHE RIOS

Quinche Rios Luisa del Carmen
CI. 095122817-0

INDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	v
DERECHOS DE AUTORIA	vi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1 Descripción del Problema:	5
1.2 Formulación del Problema:	7
1.3 Preguntas de Investigación:	7
1.4 Justificación:.....	8
1.5 Objetivos:	9
1.6 Hipótesis / Idea a Defender:	9
1.7 Variables:.....	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes:	11
2.2 Científico	12
2.3 Conceptual	16
2.4 Legal.....	17

2.5 Georeferencial	18
CAPITULO III	20
METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo de Investigación	20
3.1.1 Investigación Exploratoria:	20
3.1.2 Investigación Explicativa:	20
3.2 Enfoque de la investigación	21
3.3 Métodos de Investigación.....	21
3.3.1 Método de Análisis- Síntesis.....	21
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	22
3.5 Universo, Población y Muestra	22
3.6 Procesamiento de la Información	24
CAPITULO IV	25
RESULTADOS Y DISCUSION	25
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	25
CAPITULO V	50
PROPUESTA	50
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA:	71
ANEXOS	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables.....	10
Tabla 2	Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 1	25
Tabla 3	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 2.....	26
Tabla 4	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 3.....	27
Tabla 5	Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 4	28
Tabla 6	Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 5	29
Tabla 7	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 6.....	30
Tabla 8	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 7.....	31
Tabla 9	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 8.....	32
Tabla 10	Tabulación de encuestas a empleados pregunta 9.....	33
Tabla 11	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 10	34
Tabla 12	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 11	35
Tabla 13	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 12	36
Tabla 14	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 13	37
Tabla 15	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 14	38
Tabla 16	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 15	39
Tabla 17	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 16	40
Tabla 18	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 17	41
Tabla 19	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 18	42
Tabla 20	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 19	43
Tabla 21	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 20	44
Tabla 22	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 21	45
Tabla 23	Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 22	46

Tabla 24 Matriz de análisis de Causa- Efecto	55
Tabla 25 Matriz PEST (Política- Legal)	57
Tabla 26 Matriz PEST (Económica)	57
Tabla 27 Matriz PEST (Socio- Cultural).....	58
Tabla 28 Matriz PEST (Tecnológica)	58
Tabla 29 PRIORIZACIÓN PEST	60
Tabla 30 Matriz FODA	62
Tabla 31 Estrategias DAFO	63
Tabla 32 PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN.....	67

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 1	25
Gráfico 2 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 2	26
Gráfico 3 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 3	27
Gráfico 4 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 4	28
Gráfico 5 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 5	29
Gráfico 6 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 6	30
Gráfico 7 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 7	31
Gráfico 8 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 8	32
Gráfico 9 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 9	33
Gráfico 10 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 10	34
Gráfico 11 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 11	35
Gráfico 12 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 12	36
Gráfico 13 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 13	37
Gráfico 14 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 14	38
Gráfico 15 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 15	39
Gráfico 16 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 16	40
Gráfico 17 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 17	41
Gráfico 18 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 18	42
Gráfico 19 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 19	43
Gráfico 20 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 20	44
Gráfico 21 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 21	45
Gráfico 22 Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 22	46

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Pirámide de Maslow.....	13
Imagen 2 Geo referencial	19
Imagen 3 Logo de la empresa VIPROBERI	50
Imagen 4 Geo referencial	52
Imagen 5 Organigrama de la empresa.....	54
Imagen 6 Carta de Aceptación	76
Imagen 7 Porcentaje de plagio en urkund	77
Imagen 8 Visita a la Empresa.....	78
Imagen 9 Encuestas a empleados	79
Imagen 10 Encuestando a los empleados	83
Imagen 11 Datos de las encuestas	84
Imagen 12 Procesamiento de la información	85
Imagen 13 Reunión con el gerente	86

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en toda empresa la mejora del desempeño laboral implica identificar las áreas donde necesita mejora incluyendo sus conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores; para lograr resultados laborales satisfactorios, es muy importante que entiendan cuál es la función o tarea específica, procedimientos a seguir, políticas a seguir y las metas a alcanzar. Estos aspectos deben ser claros para cumplir con los objetivos que debe alcanzar como trabajador en la organización y si esto no ocurre es probable que los empleados fracasen, por lo que, la estrategia principal de toda empresa es obtener una buena posición en el mercado competitivo.

El personal operativo que forman parte de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS, ha recibido quejas de forma consecutiva por parte de los clientes en formalidad de oficio con propuestas de no necesitar sus servicios provocando pérdidas económicas en la empresa, demostrando un problema de gran gravedad, siendo el personal operativo el responsable del defecto. La metodología que se empleo fue una investigación exploratoria e investigativa con el método de análisis-síntesis, el cual nos permitió conocer la realidad de los trabajadores ayudándonos a hacer un análisis de toda la información recopilada para luego poderla sintetizar para generar las estrategias y para la obtención de datos se utilizó el instrumento de encuesta el cual estuvo dirigida al personal operativo de la empresa.

Los objetivos de la investigación son revisar información bibliográficas y antecedentes sobre evaluaciones del desempeño laboral empleado por la institución, para analizar las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada mediante la encuesta para consiguiente proponer estrategias que permitan evitar un bajo desempeño laboral en la empresa.

La investigación consta de cinco capítulos que se mencionan a continuación:

En el capítulo I, es donde se detalla la formulación general del proyecto, la descripción del problema, la formulación del problema a partir del cual se redacta el objetivo

general y la hipótesis también encontraremos las preguntas de investigación, la justificación donde demostramos el por qué es necesario realizar esta investigación, los beneficiarios y se finaliza con las variables. En el capítulo II se detalla los antecedentes, el marco científico, conceptual, legal y geo referencial que sustenten el tema a realizar. El capítulo III consta del tipo de Investigación y los métodos que se utilizaron para la obtención de información y mediante el instrumento de la encuesta realizada a un total de 93 empleados (87 operativos y 6 administrativos) siendo esta nuestra población con una muestra de 75 empleados, el capítulo IV se realizó el análisis e interpretación de los datos que se obtuvo de las encuestas mediante un cuestionario con la discusión del resultado, en el capítulo final V: Es aquí donde se procede a detallar la propuesta generada para el beneficio de la empresa, en conjunto con las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo principal establecer estrategias de mejora para el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS, de la ciudad de Quito. Obteniendo como hipótesis de la investigación que la propuesta de estrategias de mejora si influyó en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

La metodología que se empleo fue una investigación exploratoria e investigativa con el Método de Análisis- Síntesis y para la obtención de datos se utilizó el instrumento de encuesta el cual estuvo dirigida al personal operativo de la empresa enfocándonos con preguntas específicas al problema.

Se analizó la información obtenida del instrumento que se aplicó dónde logramos identificar los aspectos que debería incluir la empresa en el personal para lograr un mejor desempeño en su puesto de trabajo, también su relación con sus compañeros en un ambiente laboral favorable más no satisfactorio y la necesidad de realizar capacitaciones para la mejora del desempeño laboral.

Se concluyó que la empresa necesita proponer estrategias para la mejora del desempeño de sus trabajadores mediante la matriz FODA permitiendo generar estrategias de capacitaciones e innovación de herramientas que faciliten sus actividades. Se recomienda ejecutar las estrategias planteadas y su seguimiento luego de ser ejecutadas midiendo el grado de cumplimiento.

Palabras claves: Desempeño laboral, Motivación, Estrategias, Personal operativo.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to establish improvement strategies for the labor performance of workers in the company VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS, in the city of Quito. Obtaining as hypothesis of the investigation that the proposal of strategies of improvement if it influenced in the improvement of the labor performance of the workers of the company VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

The methodology that was used was an exploratory and investigative investigation with the Analysis-Synthesis Method and to obtain data, the survey instrument was used, which was directed to the company's operational personnel, focusing on specific questions to the problem.

The information obtained from the instrument that was applied was analyzed, where we were able to identify the aspects that the company should include in the personnel to achieve a better performance in their job, also their relationship with their colleagues in a favorable but not satisfactory work environment and the need for training to improve job performance.

It was concluded that the company needs to propose strategies to improve the performance of its workers through the SWOT matrix, allowing it to generate training strategies and innovative tools to facilitate their activities. It is recommended that the proposed strategies be implemented and that they be followed up after implementation by measuring the degree of compliance.

Key words: Job performance, Motivation, Strategies, Operational personnel.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema:

En la actualidad toda empresa debe contar con un departamento que permita gestionar y organizar a las personas que forman parte de ella. La mejora del desempeño laboral en una empresa implica identificar las áreas donde necesita mejora incluyendo sus conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores; conociendo los factores que perjudican al desempeño laboral se analiza la forma en cómo se puede ir mejorando esos aspectos para un mejor desenvolvimiento por parte de ellos en su área de trabajo.

De esta forma, las organizaciones hoy en día para el desarrollo de las funciones y tareas específicas aplican la motivación constante como técnicas de mejora en su desempeño de forma eficaz y productiva. A nivel mundial las empresas están cambiando en respuesta a las tendencias del mercado, pero las empresas están implementando nuevos sistemas dedicados a los recursos humanos, pero se evidencia que por falta de motivación no desempeñan de la mejor manera ya sea porque no es valorado y recompensado de la forma correcta en su trabajo, lo que genera insatisfacción laboral y mínima productividad de los empleados. Se prevé que “el desempleo mundial se sitúe en 207 millones en 2022, es decir, que supere su nivel de 2019 en unos 21 millones.” (Trabajo O. M., 2022).

La mayoría de los que abandonaron el mercado laboral no volvieron a ingresar, por lo que la tasa de desempleo no refleja completamente el impacto de la crisis en el empleo dándonos como muestra de que existe un error de los datos que nos muestran y nos dejan con una hipótesis de que esta tasa puede ser mayor. (Trabajo O. M., 2022)

Como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 y de las medidas que los gobiernos fueron tomando para tratar de contener la expansión de los contagios, la economía mundial enfrenta un doble shock de oferta y de demanda que, además, afecta simultáneamente a todos los países al mismo tiempo. (Trabajo, 2020).

La situación laboral frena el desarrollo sostenible en América debido al débil crecimiento económico que incide en una generación de empleo de mala calidad media por lo tanto las Naciones Unidas temen que seguirá en aumento la informalidad laboral. (Unidas, 2019).

Al primer trimestre del año 2022, el desempleo de los países de Latinoamérica se encuentra en un nivel inferior al observado durante el 2021. A la fecha, México es el país con la menor tasa de desempleo de 3.0%, seguido por Ecuador con 4.8% y Bolivia con 5.9%. (Zúñiga, 2022).

Uno de cada cuatro empleados no se siente valorado en su trabajo y los que sí son los que ocupan cargos de mayor responsabilidad, que cuando en los trabajos se producen unos elevados niveles de igualdad, diversidad e inclusión, estos valores van unidos a una mayor innovación, productividad y rendimiento, a la contratación y retención de talentos y al bienestar de los trabajadores. (Unidas, 2022)

En 2014 el Proyecto Happiness encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la felicidad laboral en Ecuador, con una muestra frente al total de 2 062 963 personas que trabajan en empresas privadas y 489 203 en las públicas del país donde la baja remuneración, falta de autonomía, poco reconocimiento y tensión son algunos de los factores que afectan, directamente, la productividad. Además, inciden en el clima laboral y por ende representan sinónimo de infelicidad para los colaboradores. (Yépez, 2015)

“En enero 2022, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 5,4%. Para el área urbana, la tasa de desempleo fue de 7,4% mientras que para el área rural fue de 1,6%”. (INEC, 2022).

El reporte, publicado por Cordes, analiza a detalle la situación laboral en el país, tomando en cuenta la población y el tipo de trabajo. En el sector rural la tasa de empleo adecuado disminuyó significativamente, al pasar de 23% a 20,6% entre 2018 y 2019. Considerando solo el sector urbano, la ciudad con el peor desempeño laboral en 2019

fue Quito. La capital del país vio caer el empleo adecuado de 57,9% a 54,3%, mientras que el subempleo saltó del 9,7% a 13,9% en el periodo analizado. (premicias, 2022).

La empresa Viproberi Seguridad & Protección es una empresa ubicada en la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito, dedicada a la prestación de servicios de seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija, móvil, escoltas con y sin armas a personas, vehículos y mercancías, entre otros servicios. El personal está conformado por un total de 93 empleados (87 operativos y 6 administrativos), el personal operativo ha sido sometida a una encuesta anual sobre la evaluación del desempeño en el año 2019 donde:

De un total de 72 personas Evaluadas, se obtuvieron los siguientes resultados: 23% en la categoría de Muy bueno, 77% Bueno, 0% Regular y 0% Deficiente. Lo que nos indica que contamos con personal calificado, que posee conocimiento del puesto asignado, responsable, disciplinado, que sabe manejar las diferentes situaciones que se presenten a diario y con una alta disposición de trabajo en equipo. (Seguridad, 2019).

Al 2022 al no tener una evaluación del desempeño aplicada en la empresa lo cual se recomienda que sea de manera anual para determinar las causas que producen el bajo rendimiento en el desempeño laboral a tiempo, sin tener información actualizada ha conllevado a no conocer cuáles son las causas del personal operativo provocando vulnerabilidad personal y profesional exponiendo a los puestos laborales disminuyendo su calidad de trabajo, afectando también a la salud del personal y clima organizacional.

1.2 Formulación del Problema:

¿Cómo influye las estrategias en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA?

1.3 Preguntas de Investigación:

¿Qué estrategias ayudarían al mejoramiento del desempeño laboral del personal operativo de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA.?

¿Qué impacto generaría las estrategias de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA.?

1.4 Justificación:

En las empresas necesitan realizar una evaluación del desempeño laboral como herramienta para aplicar índices de rendimiento en los trabajadores, el personal operativo que forman parte de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RÍOS, ha recibido quejas de forma consecutiva por parte de los clientes en formalidad de oficio con propuestas de no necesitar sus servicios provocando pérdidas económicas en la empresa demostrando un problema de gran gravedad, siendo el personal operativo el responsable del defecto y base principal de funcionamiento de la empresa.

Las organizaciones necesitan de un departamento o persona que ejecute una evaluación del desempeño laboral como herramienta para aplicar índices de rendimiento en los trabajadores, aquí le demostraremos su importancia aportando con ventajas hacia la organización que requieran emplear obteniendo una visión clara de las competencias para lograr el éxito, manteniendo de las relaciones entre directivos y colaboradores de la empresa.

La realización de estrategias permite que la institución se prepare para posibles crisis que se pueden presentar, que existan correcciones antes que se presente un problema donde implique un gasto elevado evitando anticipadamente pérdidas de recursos, de tiempo y dinero. Permite una toma de decisiones rápida, facilita medir la calidad, la productividad, la satisfacción del cliente.

El plan que se desarrolló tiene como finalidad ser una herramienta útil para las empresas y a su vez en beneficio a los trabajadores, de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, se aplicó una evaluación para la corrección de errores y deficiencias por parte del personal operativo para la medición y verificación del desempeño laboral ya que el personal operativo es

el cimiento principal de cualquier empresa y por ello debe funcionar con relación al tiempo, forma y reacción, conocer las razones que no permiten desarrollar sus habilidades, destrezas y capacidad de cumplir los objetivos establecidos siendo sujetos a distintas variables dependiendo su vida personal, laboral y personal.

1.5 Objetivos:

GENERAL

Establecer estrategias de mejora para el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS, de la ciudad de Quito, año 2022.

ESPECIFICOS

- Revisar información bibliográficas y antecedentes sobre evaluaciones del desempeño laboral empleado por la institución.
- Analizar las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada mediante la encuesta.
- Proponer estrategias para prever un bajo desempeño laboral de la empresa de seguridad VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

1.6 Hipótesis / Idea a Defender:

Las estrategias identifican la percepción de la relación laboral entre compañeros es independiente de la motivación de la empresa para el mejoramiento de su desempeño de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

1.7 Variables:

Variable independiente: Desempeño laboral.

Variable dependiente: Estrategias de mejoramiento.

Operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Técnica e Instrumentos
Variable independiente Desempeño laboral.	Puede entenderse como “la calidad del trabajo que cada empleado aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol” (Delpueche, 2021).	Habilidades	Eficaz en su trabajo	Tipo de Investigación: Aplicada Alcance de la investigación: Correlacional Diseño de Investigación No experimental Población la empresa cuenta con un total de 93 empleados (87 operativos y 6 administrativos) Muestra De 75 empleados Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
		Factores afectantes	Influencia del ambiente familiar	
		Productividad	Medición de la motivación	
		Condiciones Físicas	Satisfacción en su ambiente laboral	
Variable dependiente Estrategias de mejoramiento	Es “un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin de mejora dentro de una empresa.” (Nieves, s.f.)	Calidad del servicio	Tiempo de respuesta	
		Aprovechamiento de recursos	Capacitación al trabajador	
		Revisión de los procesos	Seguimiento al flujo laboral	

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

El primer proceso de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico, También se utilizaba para seleccionar a los altos funcionarios del imperio mediante entrevistas y cuestionarios, de manera similar a como se hace hoy en día. En esa época ya se aplicaba la evaluación del desempeño en China en ámbitos como la educación y el ejército. (Padilla, 2021)

En el artículo según (ZAVALA, 2018); con el tema el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017, con la finalidad de evaluar el ambiente se midió el entorno percibido por los colaboradores de la empresa, concluyeron que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral donde la existencia de la motivación relacionada con el incentivo monetario donde no perciben la retribución económica acorde con sus funciones, también no permite el desarrollo de ideas innovadoras limitando sus habilidades y expectativas; además, no se brinda capacitaciones requeridas por los trabajadores para el desarrollo de sus funciones, se demostró que estos factores mencionados tienen impacto en el desempeño laboral en la empresa.

Según (Luis A. Checa-Llontop & Xiomara Cabrera-Cabrera , 2020), con el tema “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria”, en su análisis basado en la encuesta se basaron en dos dimensiones, el primero es el desempeño de la función donde la mayoría tiene dificultades para desarrollar sus labores, pero mantienen su eficiencia en sus labores con respecto a sus áreas, demostrando que el método aplicado por la empresa no permite el compromiso por parte de sus colaboradores; en la dimensión de características individuales, al

presentar ideas estos son rechazadas y no tomadas en cuenta, también presentan dificultades de liderazgo en el trabajo en equipo.

Por otra parte, (DONNA PACHECO RUIZ & KATLEN KATIANA PEREZ, 2021): en el estudio que realizo en la Universidad Jorge Tadeo Lozano con el tema ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA TEMPO EXPRESS DE SANTA MARTA, determinaron que existen factores que inciden en la desmotivación laboral en los trabajadores operativos de la empresa Tempo Express S. A. de la ciudad de Santa Marta, relacionados directamente con la falta de reconocimientos no financieros por las actividades realizadas, como tampoco desarrollan de manera adecuada los canales de comunicación por los logros alcanzados por el despertamiento operativo.

Según (Jacqueline, 2020) en su estudio realizado para la Universidad técnica de Cotopaxi con el tema ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA AROPIA INC S.A. El análisis que se aplicó en la empresa ayudo a determinar que el primer factor rendimiento a la tarea tiene falencias en cuanto al tiempo esfuerzos por realizar las tareas, el factor sobre comportamiento contraproducentes basándose en inconformidades en cuanto a reclamos por parte de los empleados, y con el factor de rendimiento demostrando que existe un déficit en el rendimiento por parte de los empleados, recomendando realizar evaluaciones de rendimiento laboral de forma constante y aplicar el plan estratégico expuesto en el estudio.

2.2 Científico

Motivación

La motivación es algo que puede ayudar a un individuo a seguir actuando, lograr los procesos necesarios y realizar acciones relacionadas para lograr un resultado u objetivo particular o satisfacer una necesidad. De igual forma, es uno de los aspectos psicológicos que influyen más dentro de la formación del ser humano y que a la vez ayuda a forjarse como persona ante la sociedad y es ahí donde ésta se puede ver

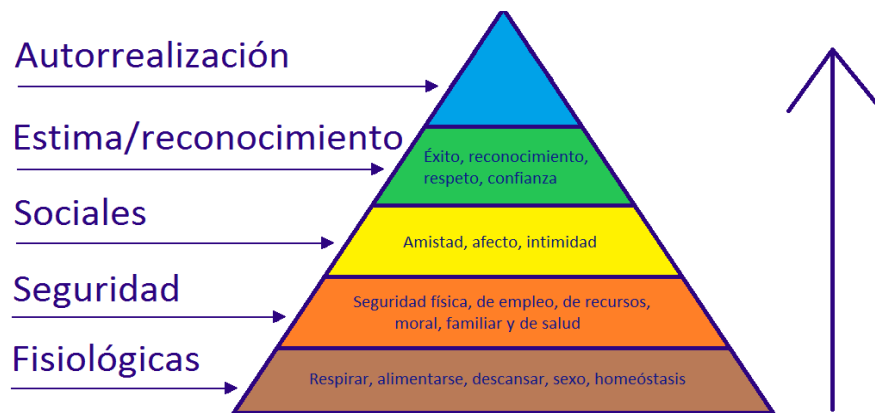
influenciada por las personas que se convive ya que son con ello con los cuales nos desenvolvemos día a día. (Valdés, 2020)

Pirámide de Maslow

La pirámide de Maslow “es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas” (Sevilla, 2015).

Imagen 1

Pirámide de Maslow



Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

En la base de la pirámide se encuentran nuestras necesidades fisiológicas, que todos los seres humanos debemos cubrir desde un principio. Cuando estas necesidades están satisfechas, tratamos de satisfacer nuestras necesidades inmediatas superiores, pero no será posible dar un paso más alto si no incluimos primero las necesidades inferiores, o así, cuando satisfacemos nuestras necesidades básicas, nos desarrollamos a un nivel más alto. nivel más alto. necesidades y deseos.

Factores que afectan al desempeño laboral

En el pasado, se creía que el rendimiento laboral de la empresa aumentaba al mejorar las máquinas con respecto a la productividad. Sin embargo, esto ha cambiado, definiendo el enorme papel de los recursos humanos, es decir, los colaboradores.

Estos factores se pueden dividir en factores internos y externos. Algunos de los factores internos son el ambiente de trabajo, la comunicación, el horario, la motivación, el desarrollo profesional y los planes de compensación que ofrece la empresa. Los factores externos incluyen la salud mental y física de los empleados, la distancia desde la ubicación de la empresa y el lugar de residencia de los empleados y las condiciones climáticas. Estos factores afectan directamente el desempeño de los empleados y tienen consecuencias para la empresa y sus subordinados. (Barrantes & Castillo Maira, 2021).

Autoestima Laboral

La autoestima en el ámbito laboral “es la percepción que cada uno tiene del desempeño de su trabajo y se suele medir en base a lo que una persona cree que hace y lo que debería hacer.” (Plan fija, 2019).

Una autoestima alta nos permitirá afrontar cualquier reto laboral que nos depare, y nos ayudará a salir de nuestra zona de confort y buscar retos más difíciles; Por el contrario, si nuestra autoestima es baja, sobreviviremos a estos desafíos, pasando siempre desapercibidos.

Remuneración

Un pago o salario proporcionado por un empleador a un empleado para llenar una vacante y proporcionar un trabajo. También se lo puede tomar como una compensación y/o remuneración de cualquier tipo ofrecida a cambio de la prestación de servicios o transferencia de activos. (Pedrosa, 2017)

Incentivos

Un premio o recompensa monetaria que se ofrece u otorga a alguien que ha trabajado duro o ha logrado mejores resultados en una acción o actividad en particular.

- Incentivos financieros: son aquellos que son más efectivos incluyendo un mayor salario, pago de comisiones de ventas, precios en dinero o acciones, etc.
- Incentivos morales: Tratan de animar a la gente a hacer lo que es correcto o bueno en una sociedad en particular.

- Incentivos coercitivos: Se basan en enfatizar las consecuencias negativas o penalizaciones que conlleva no seguir determinadas conductas o comportamientos.

Trabajo en Equipo

Ocurre cuando un grupo de personas busca trabajar en conjunto, utilizando sus habilidades individuales, dando retroalimentación constructiva y yendo más allá de los conflictos personales entre individuos.

“Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.” (Peiró, 2020)

Reconocimiento Laboral

Es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño, mejora el comportamiento, prácticas y actividades que conducen a un mejor desempeño aumentando el compromiso de los empleados, reduciendo la rotación, aumentando la productividad y resultados positivos para la organización.

Clima organizacional

Un buen clima organizacional es de gran importancia para el aumento de la productividad, rentabilidad y permite alcanzar objetivos con respecto a la organización favoreciendo a un buen ambiente de trabajo.

“Es el conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral” (content, 2019).

Capacitaciones

Las capacitaciones es el proceso mediante el cual los aprendices adquieren conocimientos o readquieren conocimientos actualizados específicos que pueden cambiar el comportamiento de las personas y sus organizaciones.

“La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.” (Jaureguierry, 2022)

Compañerismo

Es la relación en la cual se tiene una buena correspondencia y armonía entre compañeros, grupos o comunidad compartiendo tareas o actividades apoyándose entre sí para un fin en común facilitando la comunicación, confianza y colaboración y respeto siendo de vital importancia en la institución.

Evaluación

Es una actividad o proceso sistemático de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de valorarlos primero y, sobre dicha valoración, tomar decisiones. (Aliaga, 2022)

2.3 Conceptual

Estrategia: Según (Valverde, 2007) Es un patrón o plan que establece acciones consistentes a tomar mientras se integran las metas y políticas clave de la organización. Tiene que planificarse racionalmente. Esto determinará sus metas y objetivos a largo plazo.

Talento humano: Según (David, 2022) es la “sumatoria de competencias y habilidades de una persona. Generalmente, estas características son las que le permiten un crecimiento organizacional y un valor agregado en el trabajo”.

Evaluación: Según (López, 2013) Es un proceso sistemático de recopilación y análisis de información con el propósito de explicar la realidad y hacer juicios de valor sobre su relevancia para patrones establecidos o estándares de referencia como base para la toma de decisiones.

Desempeño Laboral: Según (Bizneo, 2019) Nos hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que realiza un empleado dentro de una organización. Aquí es donde entran, desde sus habilidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales, que impactan directamente en los resultados organizacionales.

Crisis: Según (Inspiring Benefits , 2020) “Es una interrupción en la normalidad, un evento imprevisto que podría tener un efecto negativo en la organización de la empresa, su producción, su reputación , si no se actúa decisiva y oportunamente”.

Personal Operativo: Según (Quizlette , 2020) se entiende como los individuos destinados a la prestación de servicios de seguridad privada, contratados por personas físicas o morales privadas.

2.4 Legal

La empresa VIPROBERI Seguridad & Protección Becerra Ríos CIA. LTDA de la ciudad de Quito en cumplimiento a las leyes de la República del Ecuador y según su naturaleza se rige a los siguientes cuerpos legales: En el **Código de Trabajo vigente**. En el Título I del Contrato Individual del Trabajo, Capítulo Cuarto de las Obligaciones del Empleador y del Trabajador, **Art. 42 Obligaciones del Empleador**. Son obligaciones del empleador: **12.** Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado. (TRABAJO, 2012)

Código de Trabajo

Art. 64.- Reglamento Interno.- Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo

colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

El Director Regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.

Copia auténtica del reglamento interno, suscrita por el Director Regional del Trabajo, deberá enviarse a la organización de trabajadores de la empresa y

fijarse permanentemente en lugares visibles del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores. El reglamento podrá ser revisado y modificado por la aludida autoridad, por causas motivadas, en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa. (Código de Trabajo, Art. 64, 2020)

Para la respectiva aprobación del reglamento interno la empresa se basó en el artículo mencionado anteriormente para así tener validez y poder ejecutarlo, de igual forma se podrá ejercer todo lo mencionado dentro del mismo, como lo es también la evaluación al desempeño de los trabajadores.

Reglamento Interno

En el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa Viproberi Seguridad & Protección Becerra Ríos Cia. Ltda Capítulo quinto de las Evaluaciones del Desempeño,

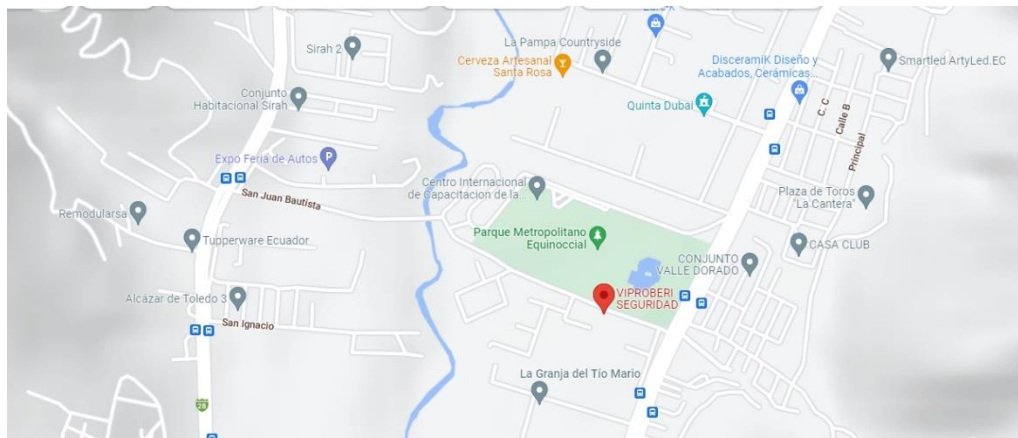
Art. 15.-Desempeño y Evaluaciones.- Los trabajadores se obligan a prestar sus servicios lícitos y personales a favor de la empresa, desempeñando los cargos para los cuales han sido contratados, función que desempeñarán fiel y diligentemente de conformidad con este Reglamento o escritos emitidas por el empleador empleando para el efecto toda su capacidad de trabajo y aportando la totalidad de sus conocimientos y experiencia para el adecuado y cabal desempeño del cargo para el cual se le contrata; así mismo el empleador evaluará el desempeño eficiente para realizar cambios y promociones. La empresa realizará evaluaciones del periodo de prueba y evaluaciones de desempeño anuales adicionalmente de las solicitadas por los jefes directos o por el área de Talento Humano y los seguimientos del caso. Aquellos trabajadores que presenten déficit de competencias y que no evidencien una clara mejoría en el seguimiento de su desempeño podrán ser separadas de la empresa por ineptitud manifiesta. (CIA.LTDA., 2022)

2.5 Georeferencial

La empresa Viproberi Seguridad & Protección Becerra Ríos Cia. Ltda. Se encuentra ubicada dentro del territorio de la república del Ecuador, específicamente en la

provincia de Pichincha en la ciudad de Quito: Pomasqui, Urbanización El Rosario, Lote 69. Con una latitud y longitud de -0.042302190848461735, -78.44667574473914. Frente a la empresa se encuentra el parque Metropolitano Equinoccial el cual nos sirve como referencia para darnos con la ubicación, de igual forma la avenida que se encuentra más cerca es la autopista Manuel Córdova Galarza y se debe interceptar la San Juan bautista o inclusive podeos llegar mediante la avenida Simón Bolívar que de igual forma pasa alrededor del domicilio de la empresa.

Imagen 2
Geo referencial



Fuente: Google Maps, <https://www.google.com/maps/place/VIPROBERI+SEGURIDAD/@-0.0426777,-78.448902,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d589d3656023b5:0xb9ee9d56fcd02f88!8m2!3d-0.0426777!4d-78.4467133>

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación Exploratoria:

Para la elaboración del proyecto no contamos con mucha información para la generación de estrategias, por ello se empleó una investigación exploratoria centrándonos en la examinación del comportamiento de los trabajadores, por lo que, se debió en primera instancia investigar su desempeño y partiendo de eso generamos las estrategias, considerando que (Sampieri, Collado, & Lucio, 1997) menciona que esta clase de investigación “...nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano...” Teniendo en cuenta lo mencionado por los autores nos enfocamos más en investigar información nueva donde nos de relevancia el tipo de actitud que están teniendo hoy en día los trabajadores y de qué forma es que se están suscitando todos los malestares de los clientes ya que son ellos quienes presentan la problemática, por ello, con base a la investigación a realizar se generó algunas estrategias para la solución del problema y de alguna forma mejorar el desempeño del personal en torno a las decisiones que se vaya tomando.

3.1.2 Investigación Explicativa:

En el trabajo realizado relacionamos la investigación explicativa con la exploratoria ya que de la investigación que se hizo tratamos en dar una explicación del porque existe esta clase de problemas dentro del desarrollo de las actividades de los trabajadores, y ya con la explicación hecha se pudo tomar algunas decisiones entorno a estrategias de mejorar el desempeño de los trabajadores, por ello se vio la necesidad de emplear esta clase de investigación. De igual forma según menciona los autores (Sampieri, Collado, & Lucio, 1997) que esta clase de investigación “...están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra

en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste...” podemos darnos cuenta que esta clase de investigación nos ayudó a tener una mejor comprensión de lo que se va a investigar, la forma en cómo nos dirigimos a los trabajadores, consideraremos sus comportamientos y poder explicar que tipos de sucesos son los que los lleva a comportarse de tal forma que no desarrollan de forma efectiva sus labores dentro del horario de trabajo.

3.2 Enfoque de la investigación

De la investigación hecha se tuvo un enfoque cuantitativo, por lo que se determinó una muestra poblacional de todos los trabajadores que existan dentro de la organización para la realización del estudio y en base a los datos que se recopiló se generó estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral.

La forma efectiva de desarrollar un buen trabajo de investigación es mediante la obtención de datos numéricos en donde se nos sea más preciso toda la información recopilada, por lo que esto generaría más exactitud y confianza para la toma de decisiones, teniendo en consideración que se generó estrategias se debía fundamentar en base al reporte en donde muestre la situación en la cual se está desarrollando el personal en el área de trabajo, y al momento de ya haber recopilado los datos se pudo ser precisos con la clase de información que se recolectó.

No se pudo abarcar toda la población de estudio, dado que la empresa posee trabajadores por toda la ciudad de Quito y fuera de la ciudad, de igual forma existe personal que se encuentra de vacaciones y por ende mantener contacto con ellos se nos hizo un poco complicado.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Método de Análisis- Síntesis

En la realización del trabajo este método nos permitió conocer la realidad de los trabajadores, nos ayudó hacer un análisis de toda la información recopilada para luego poderla sintetizar para la generación de estrategias, según (Hidalgo, 2016) “...El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en

dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo...” También nos permitió ser más claro y específicos al momento de procesar la información ya que al instante de realizar el análisis y luego sintetizarla se pudo abarcar de mejor manera las ideas y los resultados que se obtuvieron permitiéndonos ampliar más los conceptos e ideas que se generaron al momento de realizar la investigación.

Tener en consideración que al momento que se utilizó este método ya estuvimos uniendo lo que es el método analítico y el método sintético ya que se trató de realizar mutuamente para obtener una mejor comprensión de lo investigado y que de alguna forma fuésemos precisos con los datos a obtener y con los análisis a realizar, por lo que, de éste dependió las estrategias que se tomó entorno al mejoramiento del desempeño laboral.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó el instrumento de encuesta el cual estuvo dirigida a personas de la empresa enfocándonos con preguntas específicas al problema, de igual forma esta clase de instrumento nos permitió tener contacto con el personal y a la vez conocer más la forma en cómo se está desarrollando en su puesto de trabajo o a la vez se fortaleció la relación entre los trabajadores y dejar en evidencia el seguimiento que se le está realizando al personal por parte de la empresa. Dentro de la encuesta nos manejamos en dos tipos de modalidades para poder abarcar al personal en el menor tiempo posible y con la menor utilización de recursos; la encuesta personal y la encuesta online. Dado que se posee los contactos de los trabajadores, se nos facilitara realizar encuestas online mediante la utilización de aplicaciones móviles. (Tamayo & Siesquén, 2022)

3.5 Universo, Población y Muestra

Teniendo en consideración que la población es el universo hacia la cual nos dirigimos en el estudio y que el personal de la empresa Viproberi Seguridad & Protección Becerra Ríos Cia. Ltda es toda nuestra población de estudio se debió considerar a todos su empleados y trabajadores para la investigación. Teniendo en cuenta que la empresa

cuenta con un total de 93 empleados (87 operativos y 6 administrativos) siendo esta nuestra población, se determinó la muestra a emplear para la presente investigación. Teniendo en consideración la definición de muestra dada por los autores (Sampieri, Collado, & Lucio, UCA, 2014) nos dice que es un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” por ello la muestra que se obtuvo de toda la población fue la representativa de todos y como nos enfocamos a una investigación cuantitativa se trabajó con un número determinado de encuestados en base a la muestra.

Para la selección de la muestra trabajamos con una muestra probabilística en donde todos los trabajadores tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados para el estudio, nos basamos del listado del personal para hacer una selección mecánica y así todos sean partícipes de la elección.

Para el empleo de la fórmula trabajamos con la que es de la población finita dado que no supera las 100.000 personas.

Formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo:

n= Tamaño de muestra buscada

N= Tamaño de la población o Universo

Z= Nivel de confianza

p=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q (1-p)= Probabilidad de que no ocurra el evento

e= Error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{93 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (93 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{89,32}{1,19}$$

$$n = 75,06$$

Teniendo en consideración de que la población hacia cual nos estamos dirigiendo es de 93, obtuvimos una muestra de 75 empleados los cuales van a ser los representantes de la población de estudio.

3.6 Procesamiento de la Información

El procesamiento de información es muy importante para realizar el análisis de los datos recopilados, por ello se va a emplear:

- Tablas estadísticas,
- Gráficos estadísticos,
- Programas informáticos (SPSS).

Al tratamiento de información mediante tablas y gráficos estadísticos permitió realizar un análisis más claro de los datos recopilados y ayudaron a una mejor comprensión de la información al momento de presentar a terceras personas ya sea en una exposición u informes, de igual forma para la obtención de las tablas y gráficos se empleó el programa SPSS el cual es un programa informático que recibe, procesa y analiza la información que se le vaya dando, nos ayudó con indicadores estadísticos como la moda, media, desviación, entre otras, este programa nos ayudó agilizar el tiempo empleado en el procesamiento de datos y nos apoyó en la reducción de riesgo en el trato de la información. El proceso que se llevó con el programa fue el registro de cada dato de forma individual dentro del programa, luego de ya haber registrado todos los datos se realizó el procesamiento de información en donde el SPSS ya se encargó de brindarnos las tablas y gráficos, partiendo de aquí se trabajó con el programa de Word para la colocación de tablas y gráficos y luego proceder al análisis de cada pregunta que se haya planteado dentro de la encuesta y así al final ya tener un análisis de todas las preguntas con todos los datos recopilados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

1. ¿Cómo podría calificar su relación laboral entre compañeros?

Tabla 2

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 1

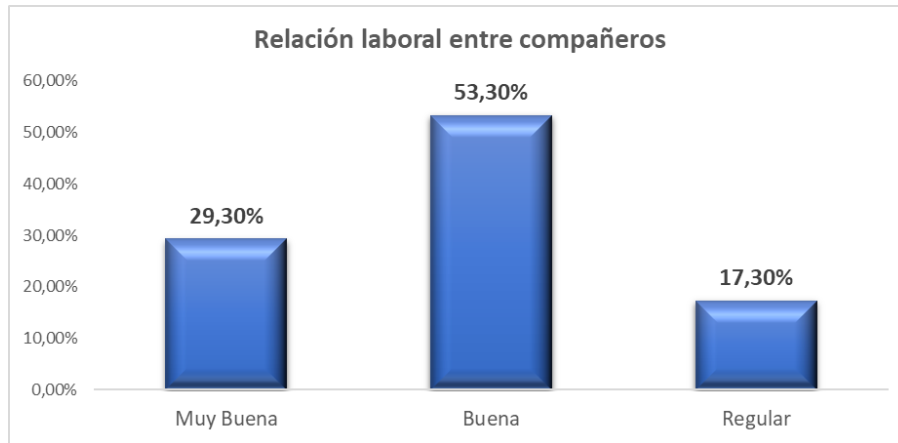
Variable	Número	Porcentaje
Muy Buena	22	29,3%
Buena	40	53,3%
Regular	13	17,3%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 1

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 1



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación

Se observa irregularidad entre la relación que poseen los compañeros de trabajo, considerando que el punto más alto es de muy buena deja en evidencia que se puede mejorar este aspecto y a la vez se la consideraría como punto de partido para el propósito de la investigación. La no muy buena relación entre compañeros puede deberse a falta de integración, socialización y convivencia entre todos ellos.

2. ¿Cómo califica su ambiente laboral dentro de la empresa con respecto: cuenta con una apropiada iluminación, espacio y ventilación?

Tabla 3

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 2

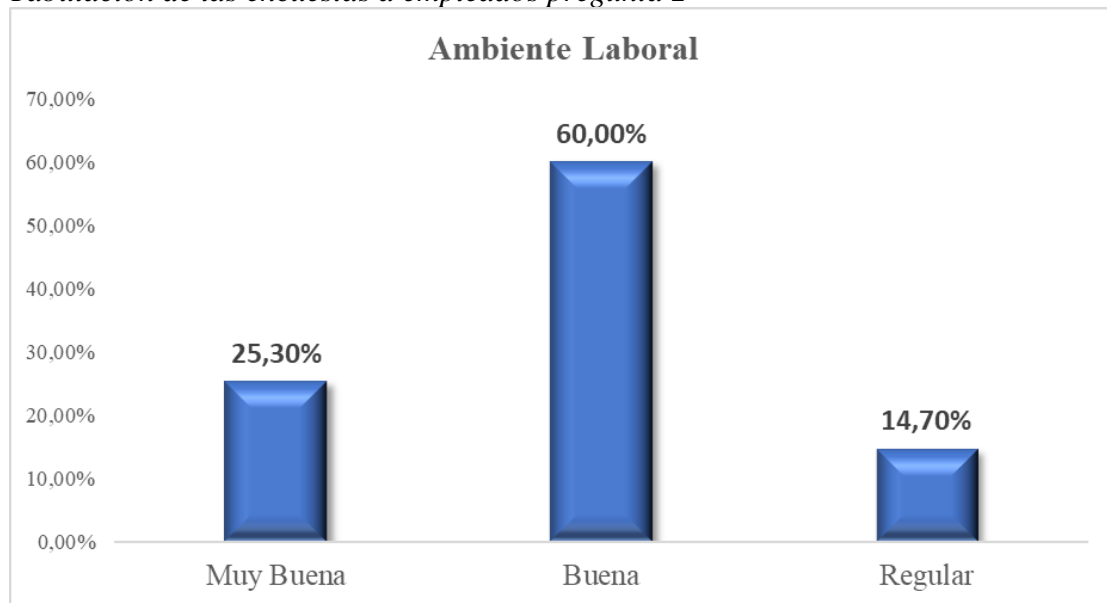
Variable	Número	Porcentaje
Muy Buena	19	25,3%
Buena	45	60,0%
Regular	11	14,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 2

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 2



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El ambiente laboral en el que ejercen sus actividades de trabajo los empleados tienen indicios de no ser muy adecuado por lo que no se alcanzó una calificación alta por parte de todos ellos, esto puede deberse a que ya existen problemas de deterioro en sus puestos de trabajo, no tienen los equipamientos necesarios, entre otros.

3. ¿Qué opina de la motivación dentro de la empresa?

Tabla 4

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 3

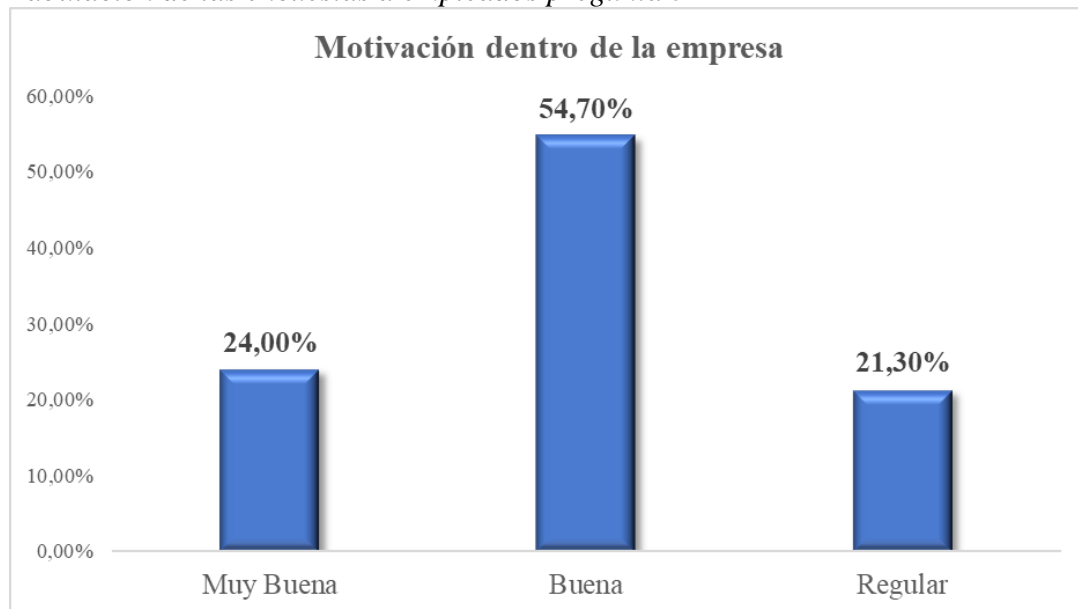
Variable	Número	Porcentaje
Muy Buena	18	24,0%
Buena	41	54,7%
Regular	16	21,3%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 3

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 3



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación

La motivación que brinda la empresa a sus empleados está en un punto aceptable pero ya va presentando indicios de no ser muy buena por lo que esto puede deberse a que la organización está dejando de entregar reconocimientos a sus trabajadores a lo largo de estos años, por lo que esto estaría influyendo en el bajo desempeño de algunos de los empleados.

4. ¿La empresa le permite crecer profesionalmente (si, no), mediante qué (seminarios, horas libres para asistir a clases, etc.)?

Tabla 5

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 4

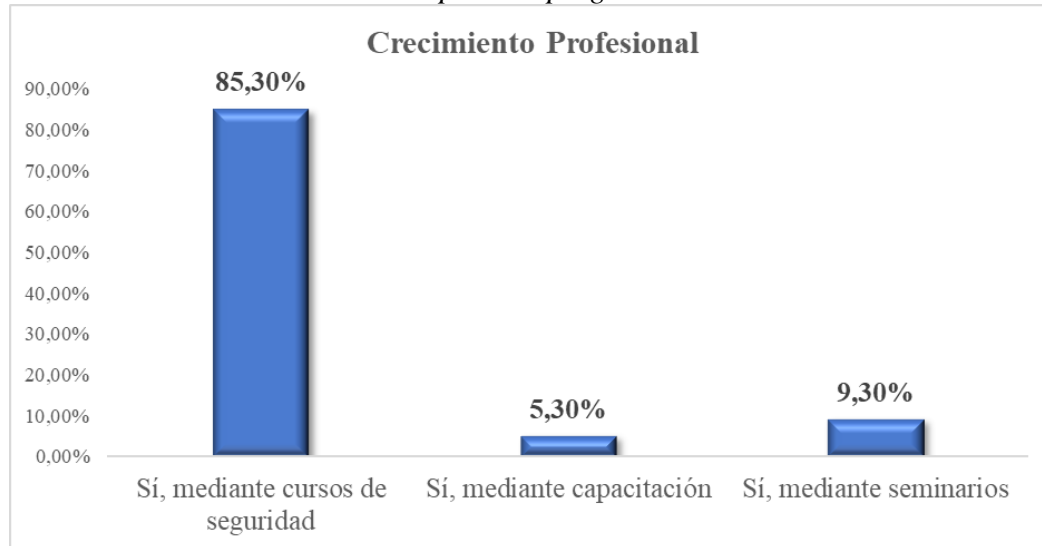
Variable	Número	Porcentaje
Sí, mediante cursos de seguridad	64	85,3%
Sí, mediante capacitación	4	5,3%
Sí, mediante seminarios	7	9,3%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 4

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 4



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

En el crecimiento personal hacia los trabajadores la empresa no presenta ningún problema, caso contrario los trabajadores sienten que la empresa si les ha permitido crecer como profesionales, por lo que, este es un aspecto fuerte a considerar para el planteamiento de estrategias en relación a las fortalezas que posee la organización.

5. ¿Usted considera que la empresa reconoce el trabajo que usted desempeña?

Tabla 6

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 5

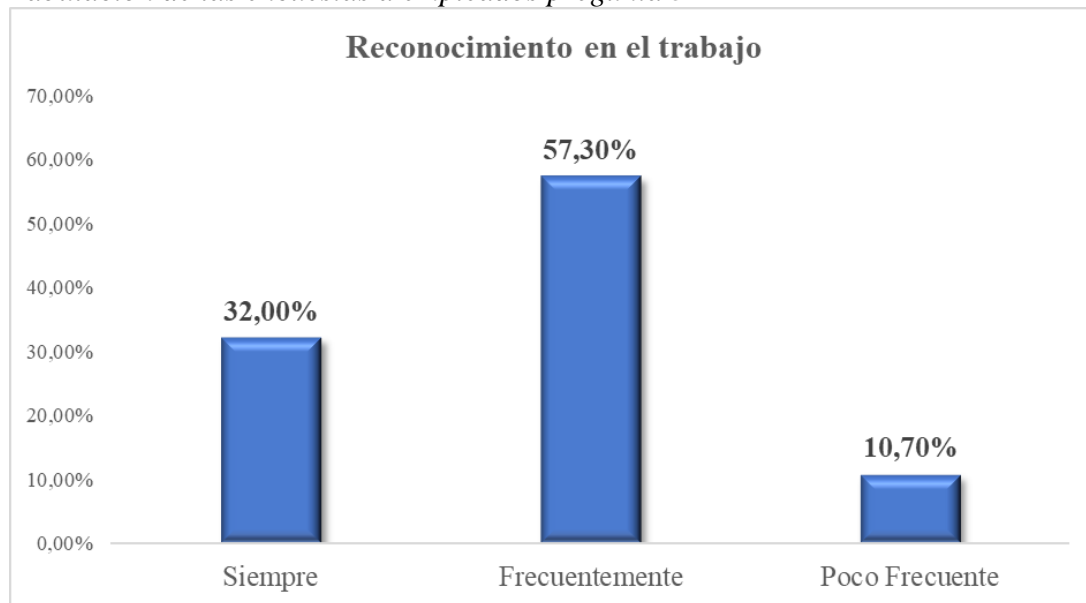
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	32,0%
Frecuentemente	43	57,3%
Poco Frecuente	8	10,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 5

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 5



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El reconocimiento que realiza la empresa hacia los trabajadores no es siempre, en la gran parte es de una forma frecuente pero existe un porcentaje de los trabajadores que no frecuentemente reciben reconocimiento, esto puede deberse a que no están desempeñándose de la mejor forma en sus puestos de trabajo o que simplemente no habido un suceso que permita tal reconocimiento.

6. ¿Para el desarrollo de sus funciones que tan frecuente es el apoyo que le brinda sus superiores?

Tabla 7

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 6

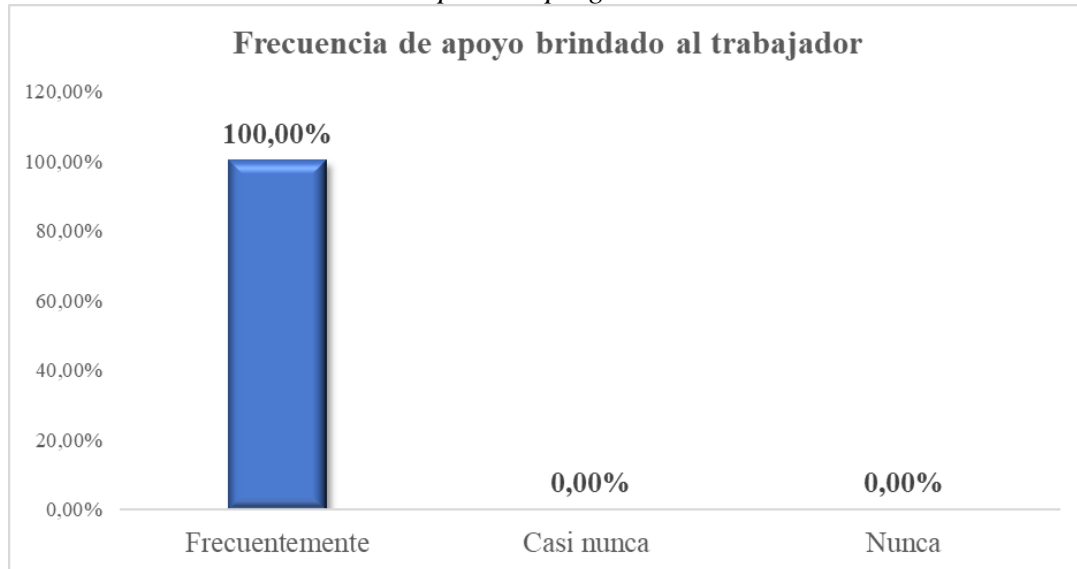
Variable	Número	Porcentaje
Frecuentemente	75	100,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 6

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 6



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación

Se observa el apoyo que se les brinda a los trabajadores es muy frecuente por lo que da a interpretar de que la empresa está atenta a lo que les vaya suscitando a sus empleados en su área de trabajo por lo que en este aspecto la empresa no presenta ninguna inconveniente.

7. ¿Cómo Usted reaccionaria en un ambiente de conflicto, de forma?

Tabla 8

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 7

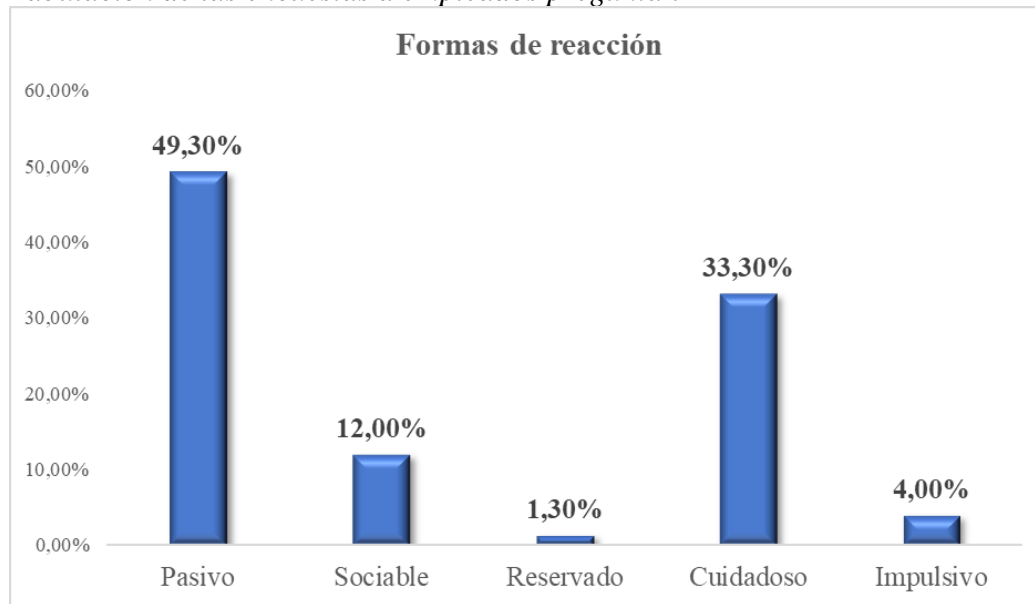
Variable	Número	Porcentaje
Pasivo	37	49,3%
Sociable	9	12,0%
Reservado	1	1,3%
Cuidadoso	25	33,3%
Impulsivo	3	4,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 7

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 7



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Se observa que los trabajadores tienen diversas formas de reacción ante un conflicto, esto puede deberse a la falta de conocimiento en relación a que tipo de reacción se debe tener y cuál es la más recomendable seguir, esto puede deberse a que no se ha socializado la forma correcta en la que se debe hacer por lo que es ahí en donde mantienen la duda.

8. Usted considera que el ambiente familiar influye sobre el desempeño laboral

Tabla 9

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 8

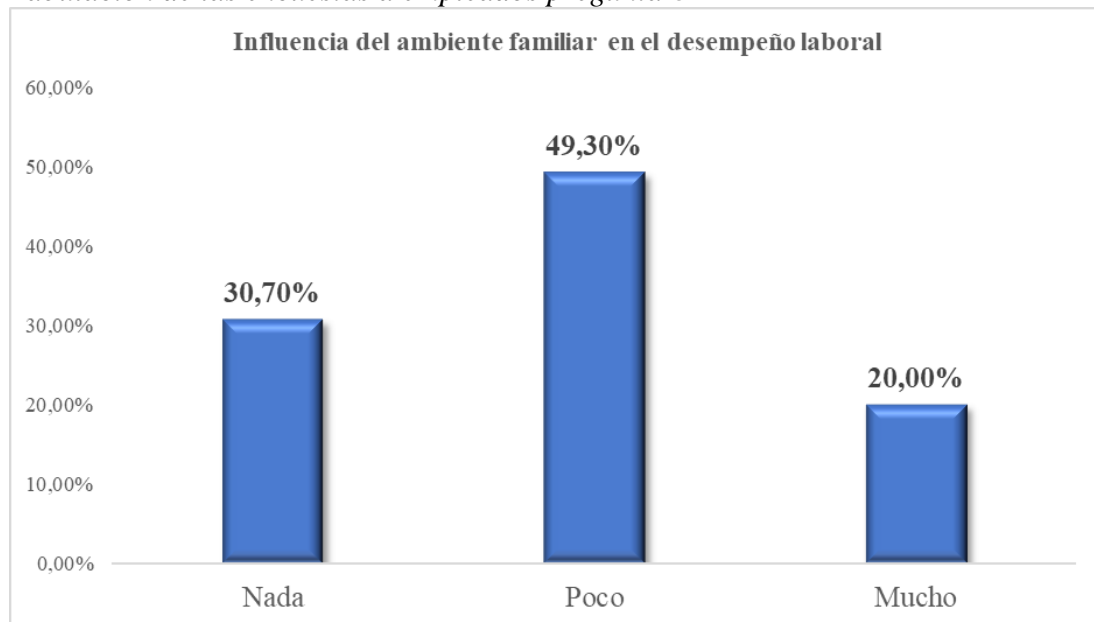
Variable	Número	Porcentaje
Nada	23	30,7%
Poco	37	49,3%
Mucho	15	20,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 8

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 8



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Se observa existencia de influencia del ambiente familiar en el desempeño laboral, dado que son aspectos que no siempre se los puede dejar de lado en la vida cotidiana un pequeño porcentaje de trabajadores sienten que, lo que les este suscitando en sus hogares influirá mucho en su trabajo y esto ocasionara su bajo desempeño, puede deberse a que ellos no tienen presente la forma en cómo se debe manejar estos aspectos de vida por lo que se podría guiarles de la forma en cómo se debe manejar estos aspectos.

9. ¿Hace que tiempo recibió una capacitación para adquirir nuevos conocimientos y técnicas de mejoramiento para el desarrollo de su trabajo?

Tabla 10

Tabulación de encuestas a empleados pregunta 9

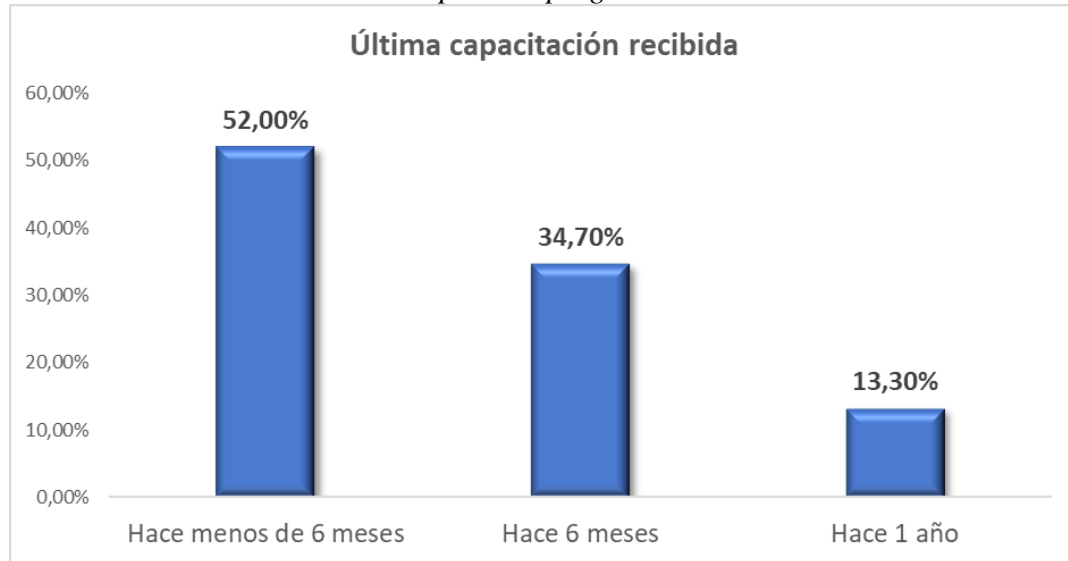
Variable	Número	Porcentaje
Hace menos de 6 meses	39	52,0%
Hace 6 meses	26	34,7%
Hace 1 año	10	13,3%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 9

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 9



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

La empresa posee a la gran parte de sus trabajadores capacitados pero existen porcentajes de que ya no han recibido actualización de conocimientos en un año por lo que puede deberse a que han ingresado recientemente a trabajar o en anteriores capacitaciones surgieron problemas que les dificultó su presencia. Este porcentaje de trabajadores pueden ser los que estén presentando un bajo desempeño laboral.

10. ¿Cómo considera que se deben realizar sus actividades de seguridad?

Tabla 11

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 10

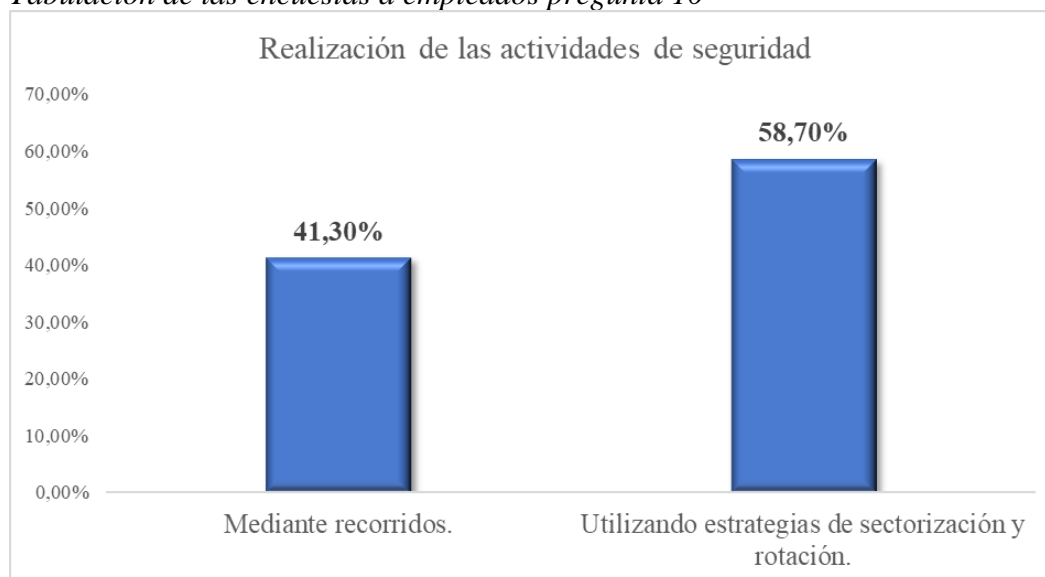
Variable	Número	Porcentaje
Mediante recorridos.	31	41,3%
Utilizando estrategias de sectorización y rotación.	44	58,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 10

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 10



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Existe un dominio de conocimiento dividido por parte de los trabajadores por lo que esto puede generar problemáticas en el desarrollo de sus actividades en relación al trabajo en equipo, la falta de capacitación entorno a estos temas puede ser un factor influyente en el bajo desempeño, dado que si no conocen la forma concreta en que se debe realizar sus actividades no las concluirán con éxito.

11. Si se presenta un incidente, ¿Cuál sería la manera adecuada de reaccionar?

Tabla 12

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 11

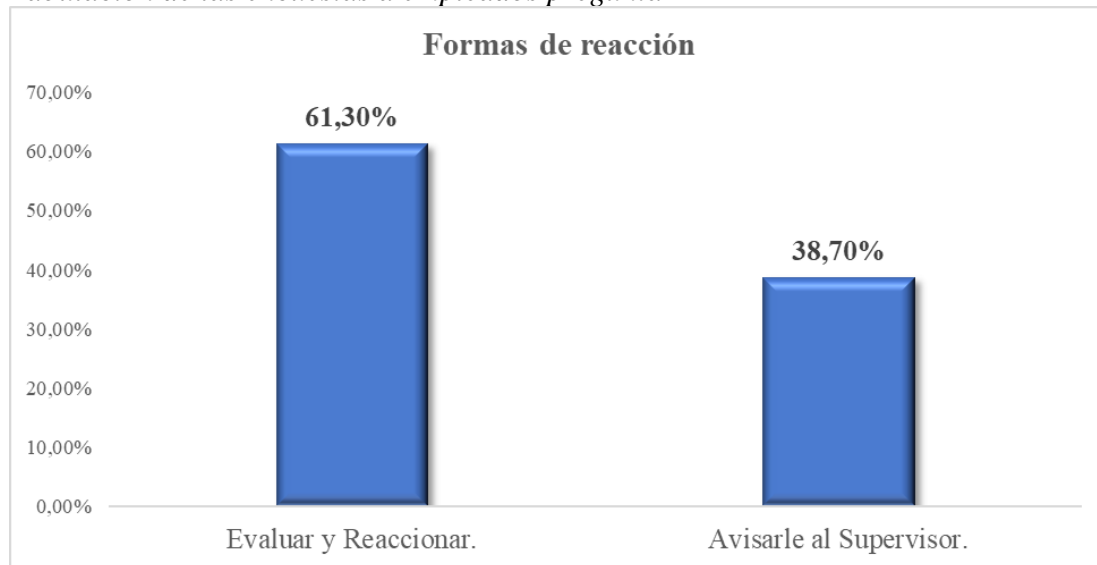
Variable	Número	Porcentaje
Evaluar y Reaccionar.	46	61,3%
Avisarle al Supervisor.	29	38,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 11

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 11



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Se observa una división en la forma como se debe reaccionar, esto puede deberse a que no tienen los conocimientos claros o no se les ha socializado de la forma correcta el manual de funciones en donde se manifiesta la forma en que como se debe llevar a cabo estos sucesos.

12. ¿Conoce cuáles son sus actividades que debe ejercer en su lugar de trabajo?

Tabla 13

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 12

Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 12

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 12



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación

Todos los trabajadores de la empresa tienen presente cuáles son sus actividades a desarrollar en consideración a su criterio, pero mecánicamente no sabemos si esas actividades que ellos tienen presente son las correctas y detalladas dentro del manual de funciones.

13. ¿Para la seguridad de un objetivo conoce cuales son los medios de protección requeridos?

Tabla 14

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 13

Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 13

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 13



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El personal de la empresa tiene gran dominio del tema entorno a los medios de protección que se debe poseer para el cuidado de un objetivo, esto es debido a que ya se posee con personal con experiencia y conocen de los medios que se utiliza en su puesto de trabajo.

14. Para la protección de un objetivo ¿conoce cuáles son las medidas de seguridad?

Tabla 15

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 14

Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 14

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 14



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El personal posee conocimiento de cuales son las medidas de seguridad para la protección de un objetivo debido a que ellos ya manejan de forma cotidiana estos aspectos y a la vez se les ha impartido cursos en donde se habla de esto temas.

15. ¿La empresa le ha otorgado o socializado un manual de funciones?

Tabla 16

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 15

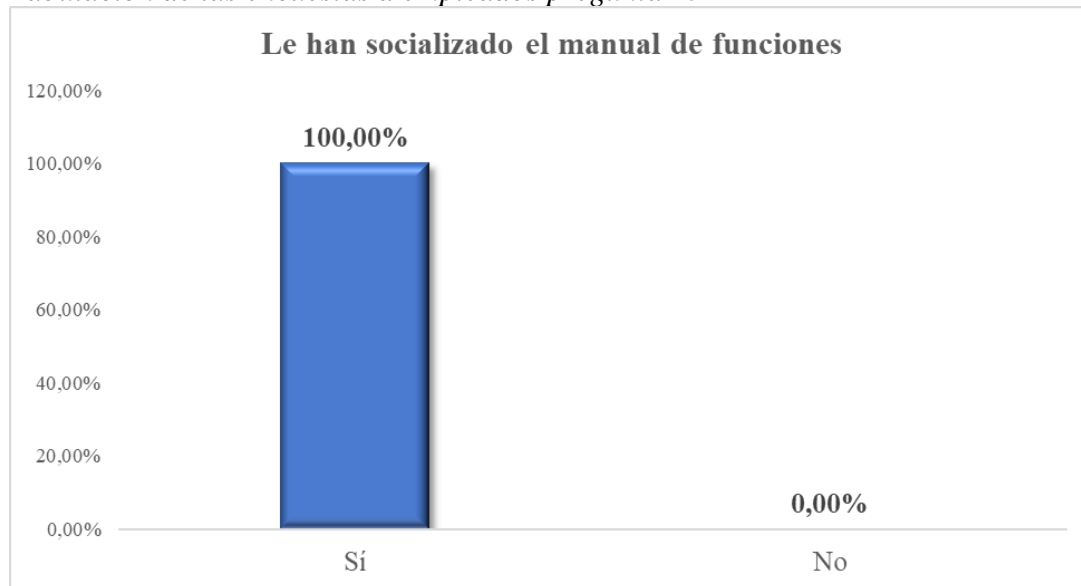
Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 15

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 15



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El personal tiene presente que la empresa si les ha socializado el manual de funciones por lo que el bajo desempeño de ellos no puede deberse a causa de la falta de interés por parte de la empresa, sino que, existe otros factores que están afectando a los trabajadores.

16. ¿La empresa le proporciona los equipos de seguridad necesarios para ejecutar su trabajo?

Tabla 17

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 16

Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 16

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 16



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

La empresa dota de todos los equipos necesarios a sus trabajadores por lo que este es un aspecto que no estaría influyendo en el bajo desempeño laboral.

17. ¿Dentro de la empresa existe mucha rotación de personal en su puesto de trabajo (Sí, No), por qué?

Tabla 18

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 17

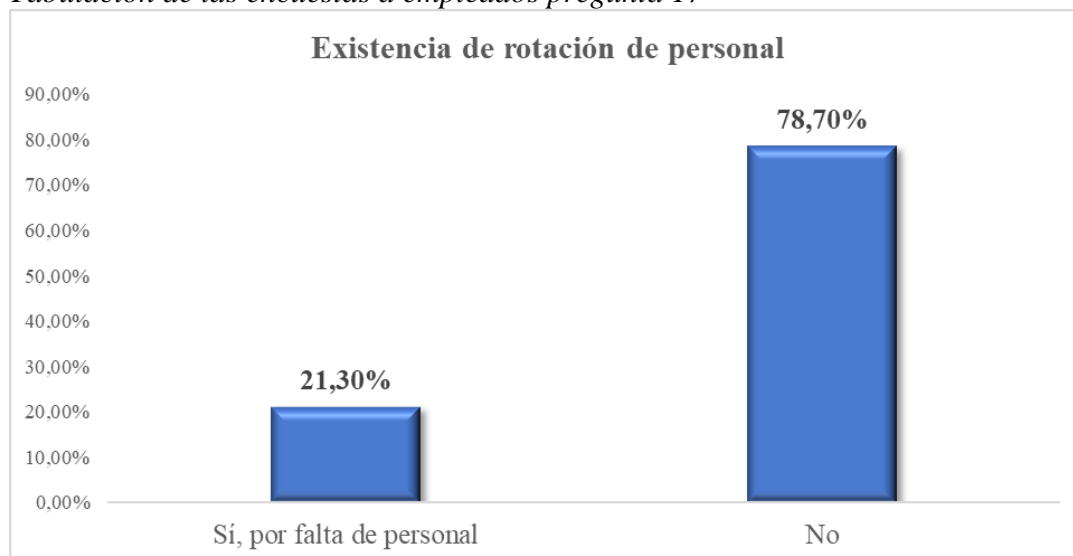
Variable	Número	Porcentaje
Sí, por falta de personal	16	21,3%
No	59	78,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 17

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 17



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Un pequeño porcentaje de trabajadores dan a notar que existe una rotación de personal por la falta del mismo, por lo que el poco personal que se posee para algunas áreas o actividades ocasionan de que se les esté trasladando de puesto en puesto afectando así su desempeño.

18. ¿Qué aspectos usted considera que debe tener la empresa para lograr un buen desempeño laboral?

Tabla 19

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 18

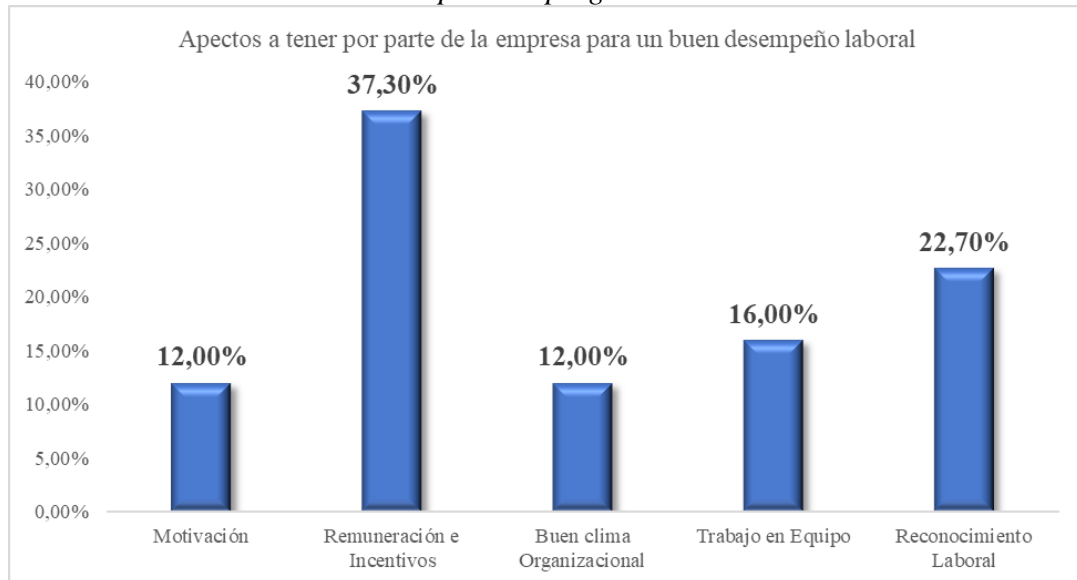
Variable	Número	Porcentaje
Motivación	9	12,0%
Remuneración e Incentivos	28	37,3%
Buen clima Organizacional	9	12,0%
Trabajo en Equipo	12	16,0%
Reconocimiento Laboral	17	22,7%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 18

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 18



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

El aspecto de una remuneración e incentivo puede ser muy influyente para combatir el bajo desempeño laboral por lo que este ocasiona de que el trabajador se centra más en su puesto de trabajo y a la vez le dé más ímpetu para desarrollar sus actividades. Es la motivación más aceptada por parte de todos los trabajadores de la empresa.

19. ¿Considera necesario crear estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral?

Tabla 20

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 19

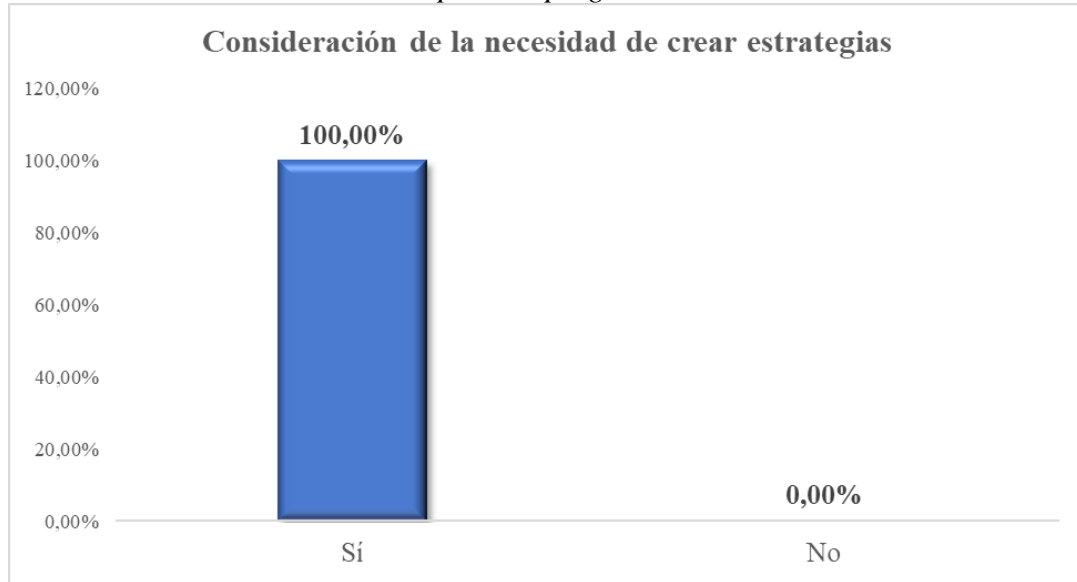
Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 19

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 19



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Los trabajadores están de acuerdo de crear estrategias les permitiría mejorar su desempeño laboral, esto puede deberse a que tienen presente de que algunos aspectos de la empresa y de ellos mismos se puede ir mejorando y corrigiendo en caso de que se note alguna anomalía.

20. ¿Considera usted importante desarrollar un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores?

Tabla 21

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 20

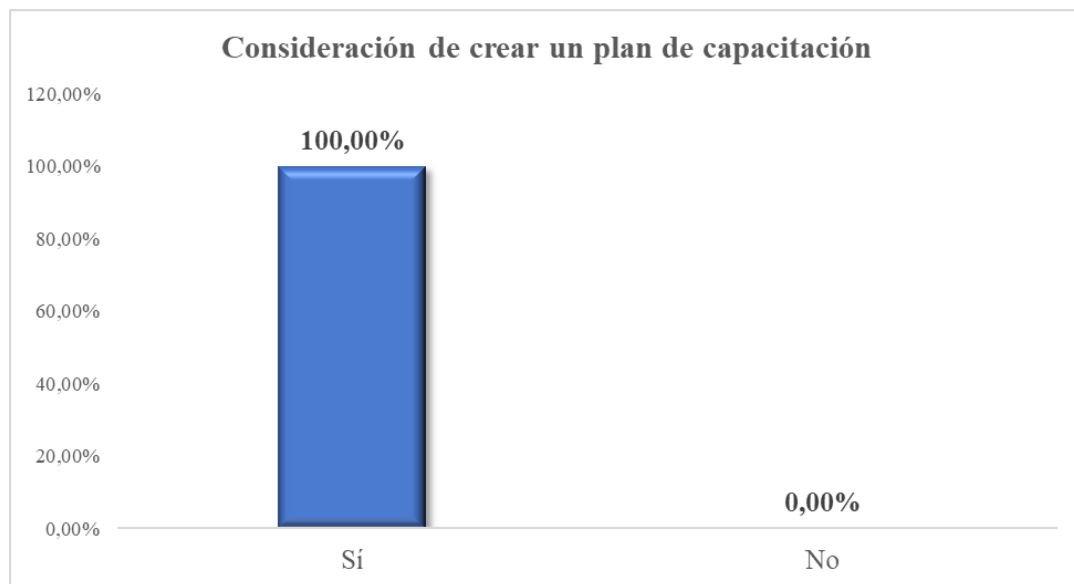
Variable	Número	Porcentaje
Sí	75	100,0%
No	0	0,0%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 20

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 20



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Los trabajadores están totalmente de acuerdo en la creación de un plan de capacitación, esto puede deberse a que sienten que no se ha realizado nuevos planes en un buen tiempo o el que la empresa posee no es el más efectivo y no sienten ningún aporte para ellos entorno a mejorar su desempeño laboral.

21. ¿Ha informado sobre problemas o inconformidades que se han presentado en su puesto de trabajo afectando a su desempeño laboral?

Tabla 22

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 21

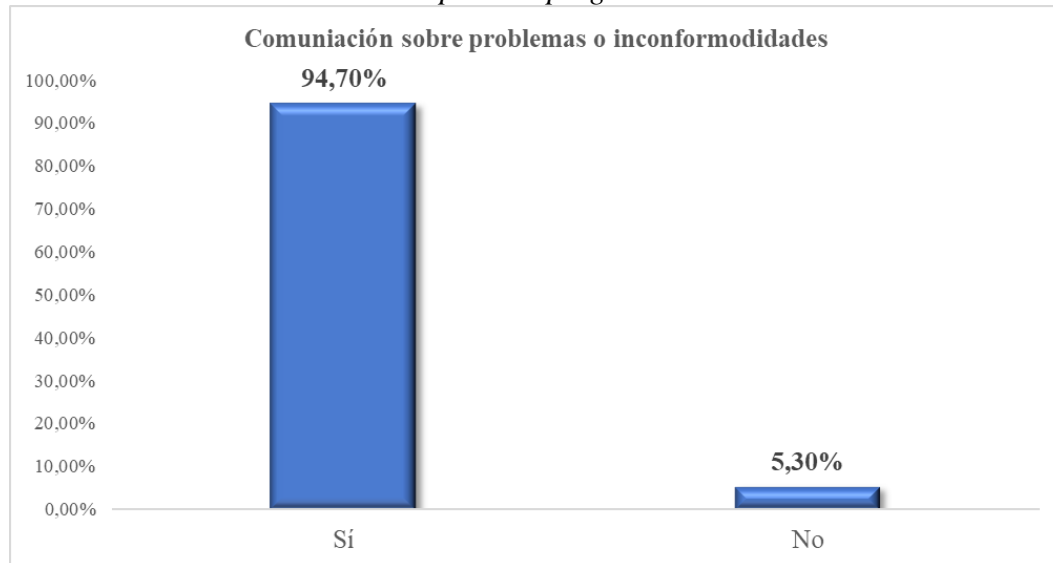
Variable	Número	Porcentaje
Sí	71	94,7%
No	4	5,3%
Total	75	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 21

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 21



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Existe un pequeño porcentaje que no se ha comunicado sobre problemas o inconformidades esto puede deberse a que nunca ha suscitado algo así o simplemente la comunicación que se está llevando con este porcentaje del personal no es el adecuado y es el inicio de inconsistencias dentro de los puestos de trabajo.

22. ¿La empresa ha solucionado en un tiempo adecuado las inconformidades y problemáticas informadas en un tiempo adecuado?

Tabla 23

Tabulación de la encuesta a empleados pregunta 22

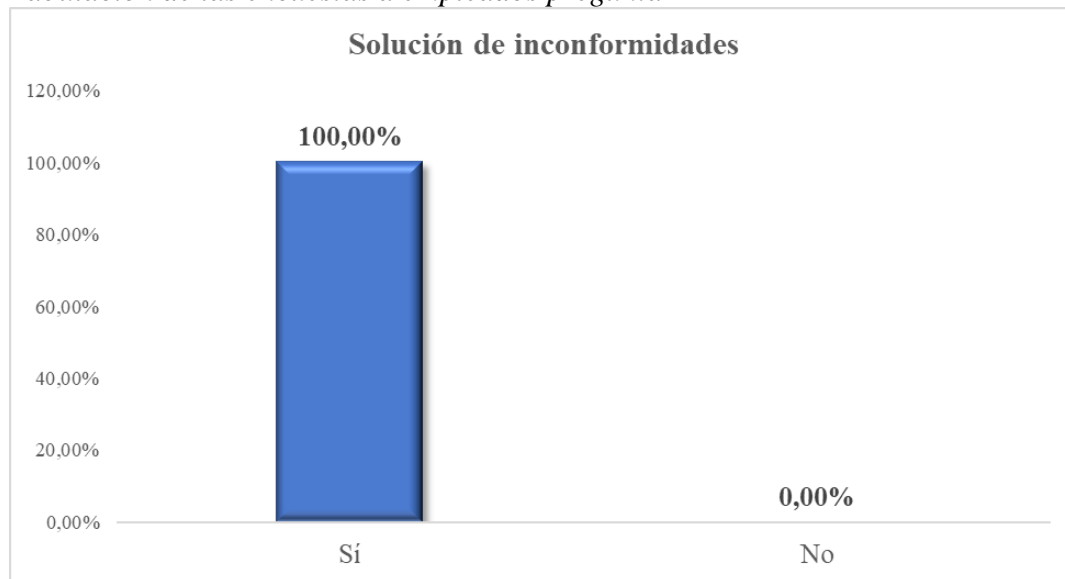
Variable	Número	Porcentaje
Sí	71	100,0%
No	0	0,0%
Total	71	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Gráfico 22

Tabulación de las encuestas a empleados pregunta 22



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Equipo Técnico

Análisis e Interpretación:

Por parte de los trabajadores que si han comunicado sus problemas si ha existido una solución dado que la empresa tiene todo el deber de solucionar las inconformidades que se manifiesten a sus trabajadores, esto en relación a la buena comunicación y coordinación que maneje la empresa con todos sus trabajadores.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

HO=Las estrategias no identifican la percepción de la relación laboral entre compañeros es independiente de la motivación de la empresa para el mejoramiento de su desempeño de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

H1= Las estrategias identifican la percepción de la relación laboral entre compañeros es independiente de la motivación de la empresa para el mejoramiento de su desempeño de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BECERRA RIOS.

Prueba de hipótesis

Anexo 1 Prueba de independencia percepción de relación laboral VS motivación en la empresa

Tabla cruzada ¿Cómo podría calificar su relación laboral entre compañeros? * ¿Qué opina de la motivación dentro de la empresa?

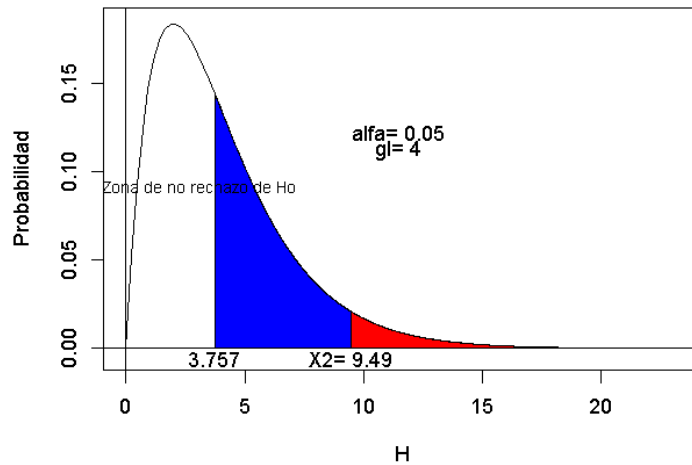
			¿Qué opina de la motivación dentro de la empresa?			
			Muy Buena	Buena	Regular	Total
¿Cómo podría calificar su relación laboral entre compañeros?	Muy Buena	Recuento	8	11	3	22
		Recuento esperado	5,3	12,0	4,7	22,0
	Buena	Recuento	7	24	9	40
		Recuento esperado	9,6	21,9	8,5	40,0
	Regular	Recuento	3	6	4	13
		Recuento esperado	3,1	7,1	2,8	13,0
Total	Recuento	18	41	16	75	
	Recuento esperado	18,0	41,0	16,0	75,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,757 ^a	4	,440
Razón de verosimilitud	3,668	4	,453
Asociación lineal por lineal	2,132	1	,144
N de casos válidos	75		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 2,77.

RESULTADOS	
X^2	3,757
$X^2_{(0.05;4)}$	9,488



Con respecto al resultado del análisis de dependencia entre la percepción de su relación laboral entre compañeros de la empresa con la motivación dentro de la empresa, se

observa que el valor del estadígrafo de 3.757 es inferior al valor crítico de la distribución Chi – Cuadrado de 9.49 (alfa: 0.05; gl=4), lo que refleja que la calificación de las relaciones laborales es indiferente de la motivación por una persona dentro de la empresa.

CAPITULO V

PROPUESTA

Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores “VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA”

Imagen 3

Logo de la empresa VIPROBERI



Elaborado por: Viproberi seguridad

La implementación de estrategias permite a la empresa llegar a ser más competitivo y a la vez fortalecer sus debilidades, por ello, su ejecución es muy importante para sobresalir ante las competencias y alcanzar una buena rentabilidad como negocio. Se identificará cuales son las fortalezas y oportunidades que posee la empresa VIPROBERI y en base a eso se generará estrategias para su mejoramiento, las cuales permitirá corregir anomalías presentadas entorno a sus trabajadores, logrando una mejor efectividad por parte de ellos en el desarrollo de sus actividades. Esto a la vez permitirá ayudar a la empresa a mantener una buena imagen con sus clientes y a reducir el número de quejas presentados por los mismos.

La afiliación de clientes es muy importante para el crecimiento y poseer una buena rentabilidad y la satisfacción es algo primordial para mantener esa afiliación, dado que si nuestros trabajadores ejercen su trabajo de buena manera el cliente se mantendrá contento y no vera la necesidad de rescindir por el servicio que se le está prestando sino caso contrario nos podrá ir abriendo hacia nuevos mercados por la buena imagen que se le está mostrando.

Reseña Histórica

Fue constituida el 16 de junio del 2015, y está registrado en el Registro Mercantil el 29/06/2015 con número 10242 y la inscripción en el Comando Conjunto de las FF.AA el 06/08/2015, inscripción en la Comandancia General de Policía Nacional el 27/11/2015, el registro único de contribuyentes No. 1792599261001, permiso de operaciones vigente desde enero 2021 hasta enero 2023.

Somos una empresa que nace con el Objetivo de brindar Servicios de Seguridad Física, Seguridad VIP, Seguridad marítima, Custodia Armada, Transporte de valores, Seguridad Electrónica, Circuito cerrado de Televisión, Asistencia y Asesoría a nivel local y nacional, las 24 Horas y los 7 días de la semana ya que contamos con infraestructura garantizada, tecnología de última generación y un recurso humano calificado, profesional e innovador.

Objetivos generales y específicos

Objetivo General:

Elaborar estrategias que permita mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI.

Objetivos Específicos:

- Realizar una matriz FODA para conocer la situación en la que se encuentra la empresa, analizando tanto los factores externos e internos.
- Definir estrategias a partir del análisis de las variables del FODA enfocadas al desempeño de los trabajadores.
- Diseñar un esquema de acción de las estrategias planteadas.

Actividad de la empresa:

Brindar seguridad física, electrónica, respuesta armada inmediata, custodio de valores, protección a personas importantes, servicio de investigación, estudios de seguridad, canes adiestrados.

Localización:

La empresa VIPROBERI está ubicada:

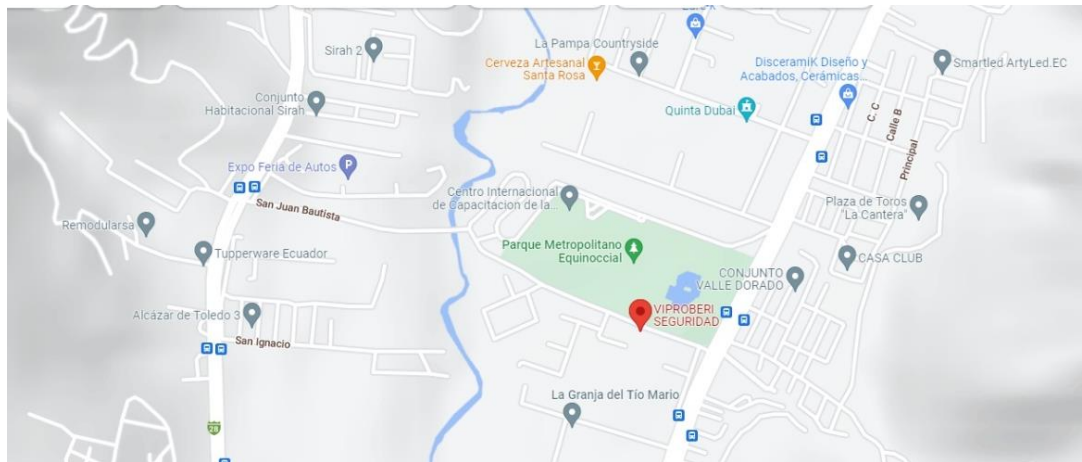
Provincia de Pichincha.

Ciudad de Quito.

Autopista Manuel Córdova Galarza Km 9 y Juan Bautista URB. Rosario lote 69 (POMASQUÍ).

Imagen 4

Geo referencial



Fuente: Google Maps, <https://www.google.com/maps/place/VIPROBERI+SEGURIDAD/@-0.0426777,-78.448902,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d589d3656023b5:0xb9ee9d56fcd02f88!8m2!3d-0.0426777!4d-78.4467133>

Estructura de la empresa

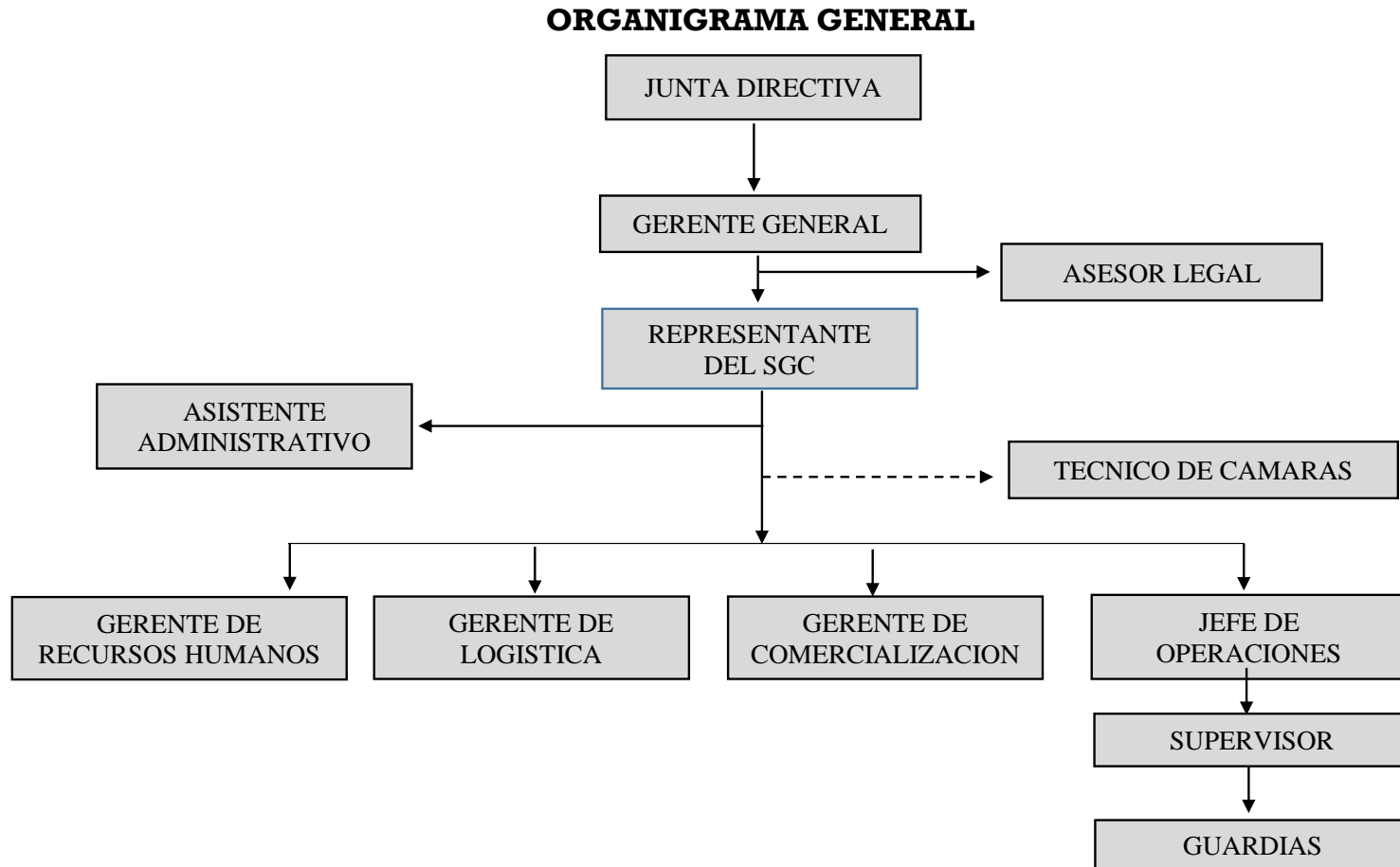
Misión

Prestar servicios integrales de seguridad y vigilancia privada, identificados por la calidad, la colaboración de personal idóneo, capacitado y socialmente estable. Nuestro propósito es la mejora continua, así como un constante desarrollo en la ejecución de acciones concretas para suministrar servicios que cumplan con las expectativas de los clientes en cuanto a tiempo, calidad y eficiencia en los procesos que se aplican en todas las etapas de la seguridad.

Visión

Posicionarnos al 2026 en el mercado de la seguridad como una de las mejores alternativas para nuestros clientes brindándoles un excelente servicio de calidad, eficiencia mediante la innovación de nuestros equipos de seguridad y nuestro personal.

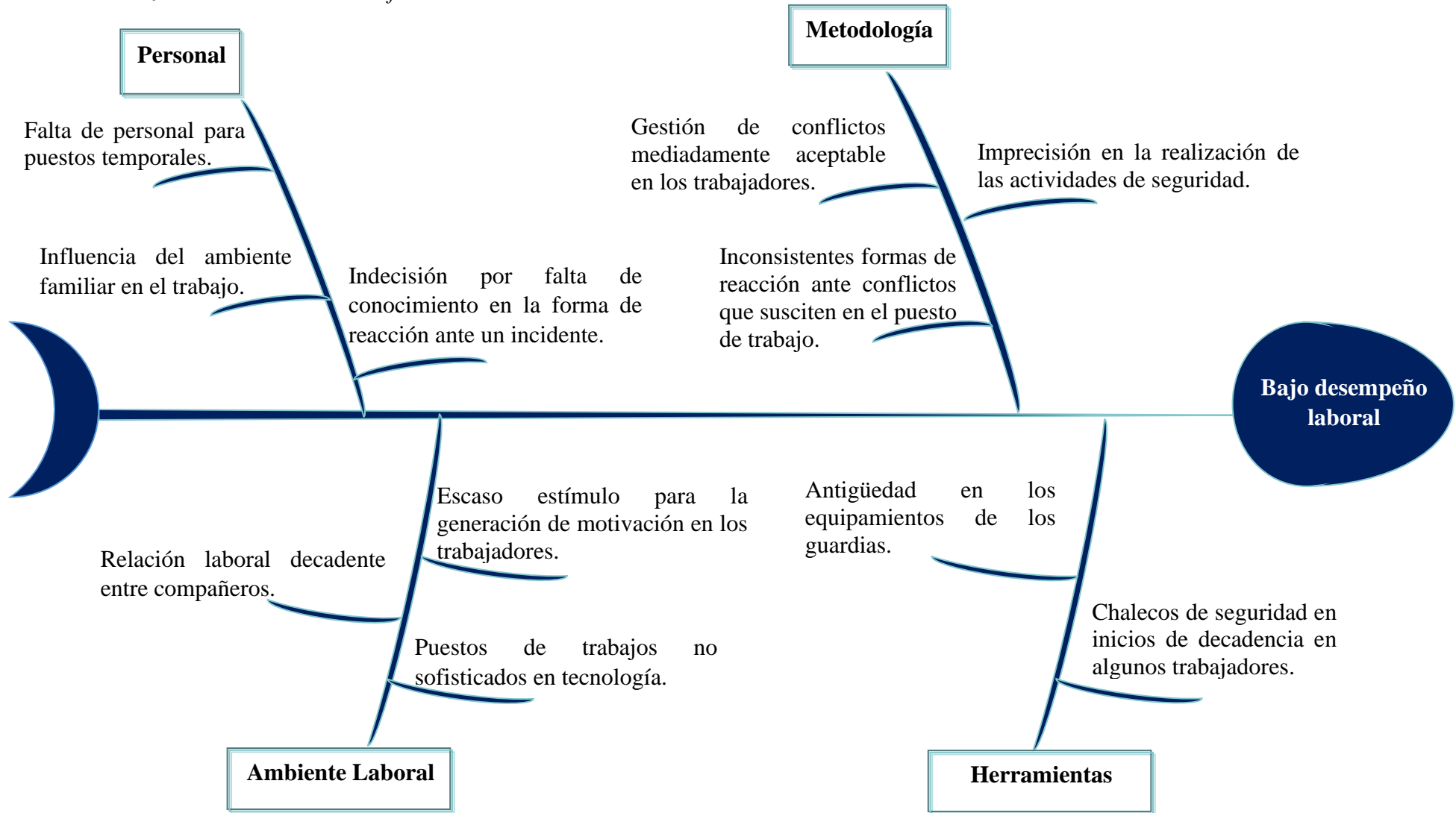
Imagen 5
Organigrama de la empresa



Elaborado por: Viproberi seguridad

Tabla 24

Matriz de análisis de Causa- Efecto



Análisis

Dentro de la matriz presentada podemos identificar algunas causas que están afectando al desempeño de los trabajadores. Esta información la recopilamos de las encuestas aplicadas anteriormente. Hay más evidencia de problemas en el personal y en el conocimiento que estos poseen, esto puede deberse a que la empresa está presentando fallos en algunos aspectos como la relación, el número de empleados, conocimientos no tan claros de la forma en cómo se debe ir desarrollando sus actividades en sus áreas de trabajo. La empresa puede haber capacitado en ciertos temas pero no se han considerado los aspectos mencionados aquí, por lo que, se debe fortalecer para así alcanzar un buen desempeño por parte de ellos y a la vez se vaya fortaleciendo la calidad del servicio que presta la empresa.

Tabla 25*Matriz PEST (Política- Legal)*

DIMENSIÓN POLÍTICA-LEGAL				
N	VARIABLES	Nivel de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Amenaza/ Oportunidad
1	Estricto control de las armas que está regido por la ANESI y a la Reformas a la ley de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas.	Alto	Alto	Amenaza
2	Falta de seguridad para la población por parte del gobierno a cargo.	Alto	Alto	Oportunidad
3	Leyes estrictas contra el defensor en caso de asesinar por defensa propia.	Medio	Alto	Amenaza

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Análisis: Dentro de la dimensión política hay que considerar el estricto control de las armas que ejerce el gobierno y las leyes de importación pueden afectar al desarrollo de las actividades de sus trabajadores por lo que para la empresa se le hará dificultoso su adquisición y no podrá dotar de todas herramientas necesarios a sus empleados. Por otro lado la falta de seguridad permitirá abrir más puesto de seguridad generando más trabajo para sus empleados.

Tabla 26*Matriz PEST (Económica)*

DIMENSIÓN ECONÓMICA				
N	VARIABLES	Nivel de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Amenaza/ Oportunidad
1	Un porcentaje de los ingresos que perciben las empresas la destinan para seguridad.	Alto	Alto	Oportunidad.
2	Inflación alta dentro del territorio nacional limita los gastos de las personas.	Medio	Alto	Amenaza
3	Incremento de precios en las herramientas de seguridad.	Medio	Alto	Amenaza
4	Precios elevados para la importación de armas.	Alto	Alto	Amenaza

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Análisis: La dimensión económica trae consigo una amenaza la cual afecta directamente al trabajador por lo que la empresa se le va hacer más dificultoso dotarlos de armas para el cuidado de un objetivo. Por otro lado, la oportunidad puede generar mayores ingresos para la empresa permitiendo esto adecuar de mejor manera a cada trabajador, o a la vez brindar un buen pago por la actividad que ejerce en su trabajo.

Tabla 27
Matriz PEST (Socio- Cultural)

DIMENSIÓN SOCIO-CULTURAL				
N	VARIABLES	Nivel de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Amenaza/ Oportunidad
1	Inseguridad por parte de las personas en el ambiente en el que viven.	Medio	Alto	Oportunidad
2	Aumento de armas de contrabando entre la sociedad para cuidado personal.	Alto	Alto	Amenaza
3	Incremento de pandillas, delincuencia y narcotráfico.	Alto	Alto	Oportunidad

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Análisis: El incremento de pandillas y narcotráfico no es bien visto como una oportunidad, para la empresa esto puede generar mayores puestos de trabajo, por lo que la situación que se está viviendo no es la adecuada, para ello se empleara mayor personal de los cuales deben estar totalmente capacitados para que ejerzan de buena forma su trabajo.

Tabla 28
Matriz PEST (Tecnológica)

DIMENSIÓN TECNOLÓGICA				
N	VARIABLES	Nivel de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Amenaza/ Oportunidad
1	Capacitaciones virtuales para el personal de la empresa.	Alto	Alto	Oportunidad
2	Comunicación más ágil a través de medios electrónicos.	Alto	Alto	Oportunidad
3	Conectividad a través de internet en las cámaras de seguridad.	Alto	Alto	Oportunidad
4	Información vulnerable ante hackeos.	Alto	Alto	Amenaza

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Análisis: Las oportunidades que se presentan en esta dimensión pueden ser de gran apoyo para el mejoramiento de las actividades de los trabajadores por lo que se debe considerar para la generación de estrategias y así alcanzar una buena efectividad por parte de ellos.

PRIORIZACIÓN PEST							
N	VARIABLES	DIMENSIÓN	NIVEL DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	AMENAZA/ OPORTUNIDAD		
1	Estricto control de las armas que está regido por la ANESI y a la Reformas a la ley de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas.	POLÍTICA	Alto	Alto	Amenaza	Amenazas	
2	Precios elevados para la importación de armas.	ECONÓMICA	Alto	Alto	Amenaza	P=	25%
3	Información vulnerable ante hackeos.	TECNOLÓGICA	Alto	Alto	Amenaza	E=	25%
4	Aumento de armas de contrabando entre la sociedad para cuidado personal.	SOCIO-CULTURAL	Alto	Alto	Amenaza	S=	25%
						T=	25%
							100%
5	Falta de seguridad para la población por parte del gobierno a cargo.	POLÍTICA	Alto	Alto	Oportunidad	Oportunidad	
6	Un porcentaje de los ingresos que perciben las empresas la destinan para seguridad.	ECONÓMICA	Alto	Alto	Oportunidad	P=	17%
7	Incremento de pandillas, delincuencia y narcotráfico.	SOCIO-CULTURAL	Alto	Alto	Oportunidad	E=	17%
8	Capacitaciones virtuales para el personal de la empresa.	TECNOLÓGICA	Alto	Alto	Oportunidad	S=	17%

9	Comunicación más ágil a través de medios electrónicos.	TECNOLÓGICA	Alto	Alto	Oportunidad	T=	50%
10	Conectividad a través de internet en las cámaras de seguridad.	TECNOLÓGICA	Alto	Alto	Oportunidad		
							100%

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Tabla 29

PRIORIZACIÓN PEST

Análisis: Dentro de las amenazas observamos una igualdad entorno a las dimensiones por lo que todos sus aspectos se los deben considerar para poderlas afrontar y reducir su impacto dentro de la empresa y de sus trabajadores, para ello, se debe emplear estrategias para reducir su impacto y evitar problemas dentro de la organización. Por otro lado, las oportunidades están más presentes en la tecnología por lo que aquí se puede aprovechar para emplear lo menor de recursos económicos en el mejoramiento de la empresa y de sus empleados.

Tabla 30
Matriz FODA

FODA			
Empresa “VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA”			
Debilidades		Amenazas	
D1	Influencia de los conflictos familiares en el 20% de los trabajadores.	A1	Precios elevados para la importación de armas.
D2	Dependencia del supervisor por parte del 39% de los trabajadores ante la reacción de un incidente.	A2	Estricto control de las armas que está regido por la ANESI y a la Reformas a la ley de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas.
D3	Poco uso de estrategias de sectorización para el cuidado de un objetivo por parte del 41% del personal.	A3	Aumento de armas de contrabando entre la sociedad para cuidado personal.
D4	Falta de personal para estaciones temporales.	A4	Información vulnerable ante hackeos.
Fortalezas		Oportunidades	
F1	Brinda cursos de seguridad a sus empleados para su crecimiento profesional.	O1	Capacitaciones virtuales para el personal de la empresa.
F2	Reconocimiento a los trabajadores por el trabajo que ejercen.	O2	Comunicación más ágil a través de medios electrónicos.
F3	Trabajadores plenamente capacitados.	O3	Conectividad a través de internet en las cámaras de seguridad.
F4	Trabajadores con claro conocimiento de las actividades que deben ejercer.	O4	Incremento de pandillas, delincuencia y narcotráfico.

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Tabla 31*Estrategias DAFO*

Estrategias DAFO		
FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Capacitaciones virtuales para el personal de la empresa.	A1. Precios elevados para la importación de armas.
	O2. Comunicación más ágil a través de medios electrónicos.	A2. Estricto control de las armas que está regido por la ANESI y a la Reformas a la ley de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas.
	O3. Conectividad a través de internet en las cámaras de seguridad.	A3. Aumento de armas de contrabando entre la sociedad para cuidado personal.
	O4. Incremento de pandillas, delincuencia y narcotráfico.	A4. Información vulnerable ante hackeos.
FORTALEZAS	Estrategias OFENSIVAS	Estrategias DEFENSIVAS
F1. Brinda cursos de seguridad a sus empleados para su crecimiento profesional.	Innovación de los puestos de trabajo de los empleados con herramientas e instrumentos tecnológicos acorde a los conocimientos y habilidades que posean para combatir el incremento de pandillas, delincuencia, etc. (O2,O3,04,F1,F3,F4)	Capacitación al personal con temas de delincuencia cibernética y fortalecer conocimientos de reacción ante personas inexpertas que posean armas de fuego. (A3,A4,F1,F3,F4)
F2. Reconocimiento a los trabajadores por el trabajo que ejercen.		
F3. Trabajadores plenamente capacitados.		

F4. Trabajadores con claro conocimiento de las actividades que deben ejercer.		
DEBILIDADES	Estrategias REORIENTACIÓN	Estrategias SUPERVIVENCIA
D1. Influencia de los conflictos familiares en el 20% de los trabajadores.	Capacitación al personal a través de plataformas digitales entorno a técnicas de seguridad, formas de reacción y motivación, para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo. (O1,O2,D1,D2,D3)	Planificación de talleres de reacción con los empleados ante sucesos de hackeo, delincuencia cibernética y conflictos con personas armadas para fortalecer los actitudes y técnicas de reacción. (A3,A4,D1,D2,D3)
D2. Dependencia del supervisor por parte del 39% de los trabajadores ante la reacción de un incidente.		
D3. Poco uso de estrategias de sectorización para el cuidado de un objetivo por parte del 41% del personal.		
D4. Falta de personal para estaciones temporales.		

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

Estrategias FO FA DO DA

Estrategia FO

- Innovación de los puestos de trabajo de los empleados con herramientas e instrumentos tecnológicos acorde a los conocimientos y habilidades que posean para combatir el incremento de pandillas, delincuencia, etc.

Objetivo

Innovar los puestos de trabajo de los empleados con herramientas e instrumentos tecnológicos acorde a los conocimientos y habilidades que posean para combatir el incremento de pandillas, delincuencia, etc.

Actividades

Realizar una evaluación a las herramientas y equipos que dispongan los empleados para observar si aporta o no en sus labores y si está acorde al dominio del empleado.

Determinar el número de herramientas e instrumentos que requieren ser cambiados.

Cotizar el gasto que se requiere para su cambio.

Adquirir las nuevas herramientas e instrumentos.

Entregar las nuevas herramientas e instrumentos.

Estrategia FA

- Capacitación al personal con temas de delincuencia cibernética y fortalecer conocimientos de reacción ante personas inexpertas que posean armas de fuego.

Objetivo

Capacitar al personal con temas de delincuencia cibernética y fortalecer conocimientos de reacción ante personas inexpertas que posean armas de fuego.

Actividades

Establecer los temas de capacitación.

Definir los horarios de capacitación.

Fijar las personas encargadas de capacitar.

Estrategia DO

- Capacitación al personal a través de plataformas digitales entorno a técnicas de seguridad, formas de reacción y motivación, para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Objetivo

Capacitar al personal a través de plataformas digitales entorno a técnicas de seguridad, formas de reacción y motivación, para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Actividades

Obtener el link de la plataforma por la cual se va a capacitar al personal.

Establecer los temas de capacitación.

Definir los horarios de capacitación.

Fijar las personas encargadas de capacitar.

Estrategia DA

- Planificación de talleres de reacción con los empleados ante sucesos de hackeo, delincuencia cibernética y conflictos con personas armadas para fortalecer las actitudes y técnicas de reacción.

Objetivo

Planificar talleres de reacción con los empleados ante sucesos de hackeo, delincuencia cibernética y conflictos con personas armadas para fortalecer las actitudes y técnicas de reacción.

Actividades

Buscar el lugar donde se desarrollará los talleres.

Determinar las herramientas que se emplearan en los talleres.

Definir los temas y actividades que se van a realizar en los talleres.

Definir los horarios en los que se desarrollaran los talleres.

Cotizar el costo de los talleres.

Fijar a la persona en cargada de dirigir los talleres.

Tabla 32**PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN**

Objetivos Estratégicos	Estrategia	Área Responsable	Responsable	Recursos	Tiempo	Indicador
Innovar los puestos de trabajo de los empleados con herramientas e instrumentos tecnológicos acorde a los conocimientos y habilidades que posean para combatir el incremento de pandillas, delincuencia, etc.	Innovación de los puestos de trabajo de los empleados con herramientas e instrumentos tecnológicos acorde a los conocimientos y habilidades que posean para combatir el incremento de pandillas, delincuencia, etc.	Área: Administrativa	Gerente: Carlos Becerra	Humanos Tecnológico Económico	03/10/2022	Innovación del 60% de los puestos de trabajo.
Capacitar al personal con temas de delincuencia cibernética y fortalecer conocimientos de reacción ante personas inexpertas que posean armas de fuego.	Capacitación al personal con temas de delincuencia cibernética y fortalecer conocimientos de reacción ante personas inexpertas que posean armas de fuego.	Área: Recursos Humanos	Lic. Lisbeth Bermeo	Humanos Tecnológico Económico	17/10/2022	Calificaciones más altas en las evaluaciones de desempeño de los trabajadores.
Capacitar al personal a través de plataformas digitales entorno a técnicas de seguridad, formas de reacción y motivación, para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.	Capacitación al personal a través de plataformas digitales entorno a técnicas de seguridad, formas de reacción y motivación, para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.	Área: Recursos Humanos	Lic. Lisbeth Bermeo	Humanos Tecnológico Económico	24/10/2022	Calificaciones más altas en las evaluaciones de desempeño de los trabajadores. Reducción de quejas por parte de los clientes.

Planificar talleres de reacción con los empleados ante sucesos de hackeo, delincuencia cibernética y conflictos con personas armadas para fortalecer las actitudes y técnicas de reacción.	Planificación de talleres de reacción con los empleados ante sucesos de hackeo, delincuencia cibernética y conflictos con personas armadas para fortalecer las actitudes y técnicas de reacción.	Área: Operativa	Jefe de Operaciones Ing. Efrén Becerra	Humanos Tecnológico Económico	31/10/2022	Escala de actitud y de reacción ante sucesos con calificación alta.
--	--	-----------------	---	-------------------------------------	------------	---

Elaborado por: Andrade Darwin- Quinche Luisa

CONCLUSIONES

- En conclusión, se analizó toda la información necesaria y las evaluaciones que se han realizado dentro de la institución para medir el desempeño de los trabajadores, por lo que permitió tener un enfoque más claro para la investigación y direccionarnos por un camino distinto, ya que más se centraban en medir aspectos internos y no se basaban en medir claramente las cualidades que disponen los trabajadores, a la vez no se valoraban aspectos externos que afectan al desempeño de dichos empleados, como lo es el ambiente familiar. Partiendo de esta revisión se fue generando las preguntas de investigación para luego generar estrategias.
- Por lo tanto, se generó una matriz de causa y efecto en donde se evidenció que existen problemas en las 4 categorías planteadas como es; el personal, el conocimiento, el ambiente laboral y las herramientas de los trabajadores. Los hallazgos encontrados no están presentes en gran parte del personal pero si puede ser significativo en los clientes y a futuro puede llegar a tener un impacto considerable para la empresa, por lo que, el servicio que se está prestando actualmente para ciertos clientes no es el más satisfactorio.
- En conclusión, la información recopilada permitió generar estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores con base al análisis realizado mediante la matriz FODA en donde se relacionó cada uno de los aspectos favorables y desfavorables que posee la empresa, se generó estrategias de capacitación, de talleres y de innovar ciertas herramientas e instrumentos que faciliten el desarrollo de las actividades que ejercen cada uno de los trabajadores en sus puestos de trabajo. A la vez estas estrategias permitirán realizar el primer paso de cambio y mejora dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda, realizar un diagnóstico preliminar para observar la situación a investigar, dado que, permitirá mejorar el enfoque que nos planteemos para nuestra investigación. Se debe obtener siempre información de primera mano y tener contacto con las personas involucradas ya que esto hará más legítima la información que se vaya a recolectar.
- Se recomienda, evaluar al personal en las categorías mencionadas para evidenciar si habido un cambio considerable o si se sigue manteniendo las mismas problemáticas dentro de los empleados.
- Se recomienda, ejecutar cada una de las estrategias planteadas para un correcto desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo y a la vez realizar un seguimiento luego de la ejecución de las estrategias para realizar una valoración y medir el grado de cumplimientos de las mismas.

BIBLIOGRAFÍA:

Aliaga, L. (2022). *EDUCREA*. Obtenido de [https://educrea.cl/evaluacion-pilar-fundamental-de-la-educacion/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20es%20una%20actividad,\(Garc%C3%ADa%20Ramos%2C%201989\)](https://educrea.cl/evaluacion-pilar-fundamental-de-la-educacion/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20es%20una%20actividad,(Garc%C3%ADa%20Ramos%2C%201989)).

Barrantes, A., & Castillo Maira. (11 de 2021). *Universidad Nacional Costa Rica*. Obtenido de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21875>

Bizneo. (25 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral,los%20resultados%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Carvajal, E. A. (2021). Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeMotivacionParaMejorarElRendimientoLab-8383420%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeMotivacionParaMejorarElRendimientoLab-8383420%20(1).pdf)

CIA.LTDA., V. S. (2022). *Reglamento Interno De Trabajo*. Quito.

content, R. (10 de 2019). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

David, J. (1 de Mayo de 2022). Obtenido de <https://www.geovictoria.com/co/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/>

Delpueche, S. (13 de 10 de 2021). *factorialblog*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20puede%20entenderse,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.

DONNA PACHECO RUIZ, & KATLEN KATIANA PEREZ. (18 de 12 de 2021). *expeditiorepositorio.utadeo.edu.co*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/245>

97/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo, I. V. (Mayo de 2016). *Gestio Polis* . Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

INEC. (2022). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Enero-2022/202201_Boletin_empleo.pdf

Inspiring Benefits . (25 de Agosto de 2020). Obtenido de <https://www.inspiringbenefits.com/gestion-de-crisis-que-es/#:~:text=Refiri%C3%A9ndose%20al%20%C3%A1mbito%20de%20la,da%20lugar%20a%20una%20inestabilidad.>

Jacqueline, C. T. (08 de 2020). <http://repositorio.utc.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5927/1/T-001452.pdf>

Jaureguiberry, I. M. (2022). *Facultad de ingeniería* . Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%C3%B3n.pdf>

López, T. G. (2013). Obtenido de Teresa García López

Luis A. Checa-Llontop, & Xiomara Cabrera-Cabrera . (11 de 2020). *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/>

Nieves, F. (s.f.). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-estrategia-en-la-administracion/>

Padilla, P. (2021). Obtenido de <https://pedropadillaruiz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>

Pedrosa, S. J. (26 de 04 de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

- Peiró, R. (07 de 05 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Plan fija*. (05 de 2019). Obtenido de <https://planfija.ceoearagon.es/blog/autoestima-laboral-que-es-por-que-es-importante-como-afecta-y-como-reforzarla-3-tecnicas-para-realizar-en-el-trabajo/#:~:text=La%20autoestima%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral%20es%20la%20percepci%C3%B3n%20que,tiene%20s>
- primicias*. (2022). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empleo-ecuador-economia-inec-desempleo/>
- Quizlette* . (2020). Obtenido de <https://quizlet.com/47634082/definiciones-del-profesional-operativo-de-la-seguridad-flash-cards/>
- reclamaciones, C. (2022). Obtenido de <https://consult.es/servicios-perdidas-economicas.php#:~:text=Se%20define%20el%20concepto%20de,de%20comodidad%20o%20problemas%20econ%C3%B3micos.>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). Obtenido de UCA: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1997). Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Seguridad, V. (2019).
- Sevilla, P. (2015). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html#:~:text=La%20pir%C3%A1mide%20de%20Maslow%20es,que%20atraviesan%20todas%20las%20personas.>

- Tamayo, C., & Siesquén, I. S. (2022). *Postgradoune*. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>
- TRABAJO, C. D. (2012). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Trabajo, O. I. (2020). Obtenido de ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Trabajo, O. M. (2022). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_834068.pdf
- Unidas, N. (15 de 05 de 2019). Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2019/05/1456021>
- Unidas, N. (06 de 04 de 2022). Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Valdés, C. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Valverde, L. (23 de Julio de 2007). Obtenido de <https://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
- Yépez, D. (2015). *Lideres*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>
- ZAVALA, D. C. (2018). Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zuñiga, J. (22 de 05 de 2022). *panoramica*. Obtenido de

<https://www.panoramical.eu/columnas/70271/#:~:text=A1%20primer%20trimestre%20del%20a%C3%B1o,%25%20y%20Bolivia%20con%205.9%25>.

ANEXOS

Imagen 6

Carta de Aceptación



CARTA DE ACEPTACIÓN – INTEGRACIÓN CURRICULAR

Señores:

NOMBRE: Luisa Del Carmen Quinche Rios

CEDULA: 0951228170

NOMBRE: Darwin Joel Andrade Quilligana

CEDULA: 1208002897

De mis consideraciones:

Carlos Alberto Becerra Valdivieso en calidad de **Gerente General de la Empresa Viproberi Seguridad**. Por medio del presente me sirvo en dar contestación a la solicitud planteada con el fin que se les permita realizar su trabajo de integración curricular con el tema "Estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RÍOS CIA. LTDA, de la ciudad de Quito, año 2022", periodo académico mayo 2022- septiembre 2022.

En ese sentido, pongo en su conocimiento que la misma SE ACEPTA en su totalidad.

Atentamente:



Carlos Becerra
Gerente General

Imagen 7
Porcentaje de plagio en urkund

CERTIFICADO URKUND



Document Information

Analyzed document	Proyecto Estrategias de mejora Empresa VIPROBERI 26 octubre.pdf (D147861111)
Submitted	2022-10-27 23:33:00
Submitted by	
Submitter email	darandrade@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	amarguello.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.



Firmado digitalmente por
**ALEXANDRA MARIBEL
ARGUELLO PASMINGO**

Ing. Alexandra Arguello
Docente UEB

Imagen 8
Visita a la Empresa



Imagen 9

Encuestas a empleados

FORMULARIO PARA TRABAJO DE TITULACIÓN

Cuestionario de investigación para la generación de estrategias de mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa VIPROBERI SEGURIDAD & PROTECCIÓN BECERRA RIOS CIA. LTDA

1. ¿Cómo podría calificar su relación laboral entre compañeros?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

2. ¿Cómo califica su ambiente laboral dentro de la empresa con respecto: cuenta con una apropiada iluminación, espacio y ventilación?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

3. ¿Qué opina de la motivación dentro de la empresa?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

4. ¿La empresa le permite crecer profesionalmente (si, no), mediante qué (seminarios, horas libres para asistir a clases, etc.)?

Respuesta: Si, mediante capacitaciones

5. ¿Usted considera que la empresa reconoce el trabajo que usted desempeña?

- Siempre
- Frecuentemente

Poco Frecuente

Nunca

6. ¿Para el desarrollo de sus funciones que tan frecuente es el apoyo que le brinda sus superiores?

Frecuentemente

Casi Nunca

Nunca

7. ¿Cómo Usted reaccionaria en un ambiente de conflicto, de forma?

Pasivo

Sociable

Reservado

Vivaz

Cuidadoso

Impulsivo

Agresivo

8. ¿Usted considera que el ambiente familiar influye sobre el desempeño laboral?

Nada

Poco

Mucho

9. ¿Hace que tiempo recibió una capacitación para adquirir nuevos conocimientos y técnicas de mejoramiento para el desarrollo de su trabajo?

Hace menos de 6 meses

Hace 6 meses

Hace 1 año

Hace más de 1 año

10. ¿Cómo considera que se deben realizar sus actividades de seguridad?

Mediante recorridos.

Utilizando estrategias de sectorización y rotación.

Aplicando métodos disuasivos.

11. Si se presenta un incidente, ¿Cuál sería la manera adecuada de reaccionar?
- Evaluar y Reaccionar.
 - Avisarle al Supervisor.
 - Buscar su propia seguridad.
12. ¿Conoce cuáles son sus actividades que debe ejercer en su lugar de trabajo?
- SI
 - NO
13. ¿Para la seguridad de un objetivo conoce cuales son los medios de protección requeridos?
- SI
 - NO
14. Para la protección de un objetivo ¿conoce cuáles son las medidas de seguridad?
- SI
 - NO
15. ¿La empresa le ha otorgado o socializado un manual de funciones?
- SI
 - NO
16. ¿La empresa le proporciona los equipos de seguridad necesarios para ejecutar su trabajo?
- SI
 - NO
17. ¿Dentro de la empresa existe mucha rotación de personal en su puesto de trabajo (Sí, ¿No), por qué?
- SI
 - NO
18. ¿Qué aspectos usted considera que debe tener la empresa para lograr un buen desempeño laboral?
- Motivación
 - Remuneración e Incentivos
 - Buen clima Organizacional
 - Trabajo en Equipo
 - Reconoimiento Laboral
 - Ninguno

19. ¿Considera necesario crear estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral?

- SI
- NO

20. ¿Considera usted importante desarrollar un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores?

- SI
- NO

21. ¿Ha informado sobre problemas o inconformidades que se han presentado en su puesto de trabajo afectando a su desempeño laboral?

- SI
- NO

Si su respuesta fue Sí en la anterior pregunta.

¿La empresa ha solucionado en un tiempo adecuado las inconformidades y problemáticas informadas en un tiempo adecuado?

- SI
- NO

Imagen 10
Encuestando a los empleados



Imagen 11

Datos de las encuestas

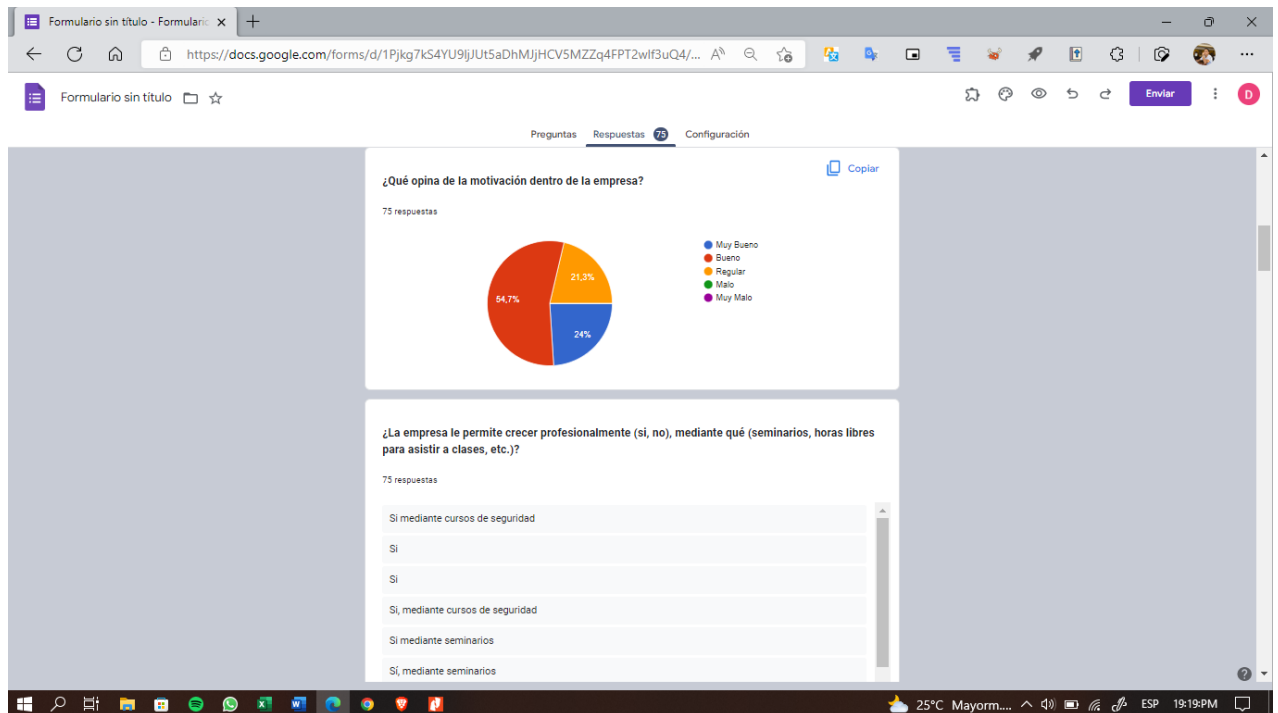
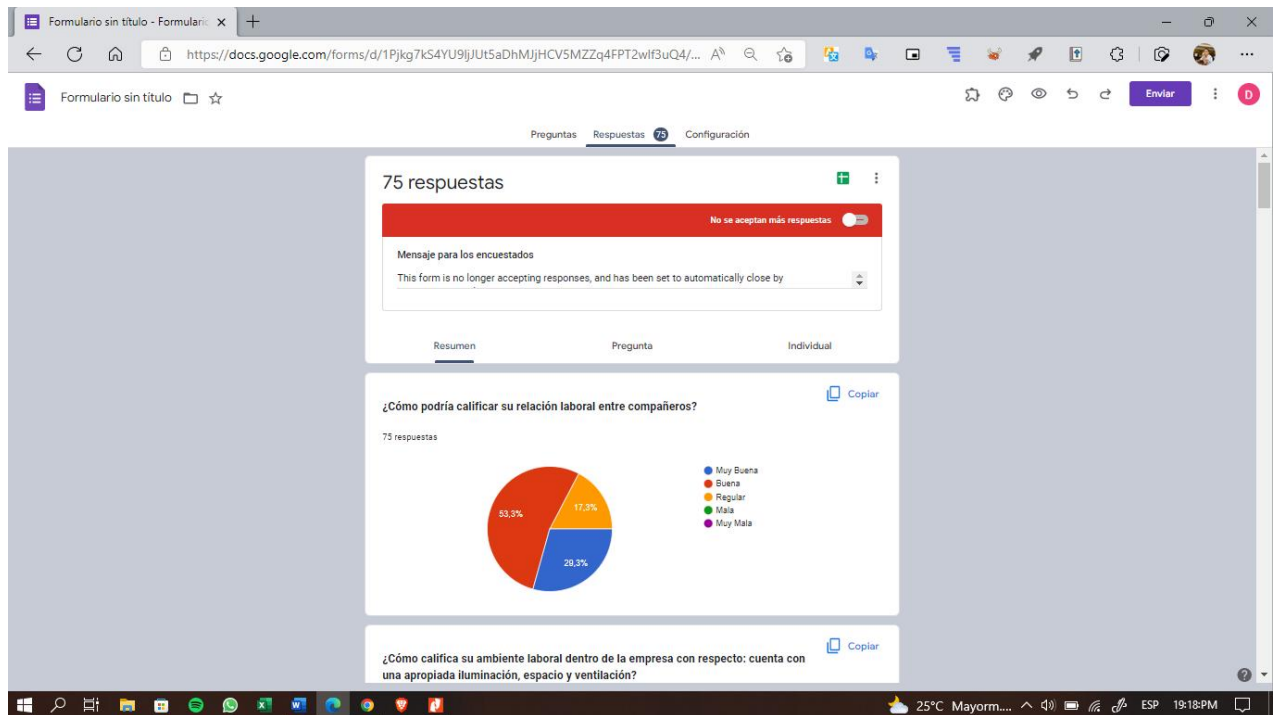


Imagen 12

Procesamiento de la información

Datos tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	relacion	Númérico	8	0	¿Cómo podría ...	{1, Muy Bue...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Ambiente	Númérico	8	0	¿Cómo califica ...	{1, Muy Bue...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Motivacion	Númérico	8	0	¿Qué opina de ...	{1, Muy Bue...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Crecer	Númérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Si, medi...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Reconoce	Númérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Siempre}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Desarrollo	Númérico	8	0	¿Para el desarr...	{1, Frecuent...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Reaccionaria	Númérico	8	0	¿Como Usted r...	{1, Pasivo}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	familiar	Númérico	8	0	Usted consider...	{1, Nada}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Capacitacion	Númérico	8	0	¿Hace que tie...	{1, Hace me...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Actividades	Númérico	8	0	¿Cómo conside...	{1, Mediant...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Incidente	Númérico	8	0	Si se presenta ...	{1, Evaluar ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Conoce	Númérico	8	0	¿Conoce cuál...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Objetivo	Númérico	8	0	¿Para la seguri...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Proteccion	Númérico	8	0	Para la protecci...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Otorgado	Númérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Proporcionado	Númérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Rotacion	Númérico	8	0	¿Dentro de la e...	{1, Si, por fa...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Aspectos	Númérico	8	0	¿Qué aspectos...	{1, Motivaci...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Estrategias	Númérico	8	0	¿Considera nec...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Plan	Númérico	8	0	¿Considera us...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Problemas	Númérico	8	0	¿Ha informado ...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Solucion	Númérico	8	0	¿La empresa h...	{1, Si}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

25°C Mayorm... ESP 19:15:PM

Datos tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	relacion	Ambiente	Motivacion	Crecer	Reconoce	Desarrollo	Reaccionaria	familiar	Capacitacion	Actividades	Incidente	Conoce	Objetivo	Proteccion	Otorgado
1	Buena	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Poco	Hace men...	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
2	Regular	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Cuidadoso	Poco	Hace men...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
3	Regular	Muy Buena	Muy Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Reservado	Nada	Hace 6 me...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
4	Regular	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Mucho	Hace 6 me...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
5	Muy Buena	Muy Buena	Muy Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Cuidadoso	Nada	Hace men...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
6	Buena	Muy Buena	Regular	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Mucho	Hace 6 me...	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
7	Buena	Muy Buena	Regular	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Cuidadoso	Mucho	Hace 1 año	Mediante r...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
8	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace 6 me...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
9	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace 6 me...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
10	Regular	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Sociable	Mucho	Hace 6 me...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
11	Regular	Regular	Regular	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Cuidadoso	Poco	Hace 6 me...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
12	Regular	Muy Buena	Muy Buena	Si, median...	Poco Frec...	Frecuente...	Cuidadoso	Mucho	Hace 1 año	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
13	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Sociable	Poco	Hace men...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
14	Muy Buena	Buena	Muy Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Sociable	Poco	Hace men...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
15	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Pasivo	Poco	Hace men...	Mediante r...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
16	Buena	Buena	Muy Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace men...	Utilizando ...	Avisarle al ...	Si	Si	Si	Si
17	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace men...	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
18	Buena	Buena	Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace men...	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
19	Buena	Buena	Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace men...	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
20	Regular	Regular	Regular	Si, median...	Poco Frec...	Frecuente...	Sociable	Mucho	Hace 1 año	Mediante r...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
21	Buena	Muy Buena	Muy Buena	Si, median...	Siempre	Frecuente...	Cuidadoso	Poco	Hace 6 me...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
22	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Impulsivo	Nada	Hace 6 me...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si
23	Muy Buena	Buena	Buena	Si, median...	Frecuente...	Frecuente...	Pasivo	Nada	Hace men...	Utilizando ...	Evaluar y ...	Si	Si	Si	Si

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

25°C Mayorm... ESP 19:15:PM

Imagen 13
Reunión con el gerente

