

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ECONOMÍA
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS
PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACION PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS
(PETAENG)



MEMORIA LABORAL

FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
RESPECTO AL PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO EN LA EMPRESA
BRINK´S BOLIVIA S.A. EN LA CIUDAD DE LA PAZ

POSTULANTE : GLADYS MONICA RENGEL ESPEJO
TUTOR : M. Sc. ROLANDO SERGIO COLQUE SOLDADO

LA PAZ – BOLIVIA

2023

Dedicatoria

A mis dos hijas, por haberme comprendido y haber sido mi motor para avanzar en este camino, que en su corta edad comprendieron el significado de poder alcanzar un sueño y me dieron el aliento para terminar este trabajo

A mi papito que está en el cielo y mi mamita que aún me acompaña, por su apoyo y su paciencia llena de amor. Ambos me dieron una formación de buenos sentimientos y buenos valores y me han ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi hermano por su gran comprensión, confianza, motivación y apoyo para alcanzar mis metas y por ser un ejemplo para mí.

Agradecimientos

Al concluir este trabajo es una gran bendición, por lo que quiero extender mi más grande agradecimiento especial a quienes me brindaron su apoyo incondicional y fueron mi inspiración y fortaleza para alcanzar este deseo y etapa de mi vida: A Dios por darme la sabiduría, fortaleza y perseverancia para permitirme alcanzar este inmenso sueño y a mi linda familia.

Mi gratitud también a mi tutor y tribunal de docentes por su paciencia y enseñanza, que constituyeron la base de mi formación profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

El mercado financiero boliviano ha ido creciendo en forma paulatina, durante el periodo de investigación, este hecho ha sido de mucho beneficio para el conjunto de la economía nacional.

Los depósitos realizados en la banca múltiple demostraron una tendencia positiva, esto se debe a la confianza generada tanto por las autoridades encargadas del manejo de la economía nacional, así como de la estabilidad suficiente con que cuenta el sistema nacional de la banca, lo que también generó un aumento de la profundización financiera.

La empresa Brink's Bolivia S.A. ha sido pionera en cuanto al servicio de transporte y procesamiento de efectivo, brindando la más alta calidad de servicio a todos sus clientes y ha tratado de mantener su productividad laboral, mediante la continua capacitación de su personal.

La aparición de otra empresa que se dedica al mismo rubro, ha repercutido en forma negativa, por lo cual se ha observado una disminución en cuanto a ciertas variables presentadas por la empresa Brink's Bolivia S.A. Sin embargo, continúa realizando sus operaciones en la ciudad de La Paz, brindando todos sus servicios a todo el empresariado.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO

1	CAPITULO 1.	1
	MARCO METODOLÓGICO Y REFERENCIAL	1
1.1	IDENTIFICACION DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2	DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1	Temporal.....	2
1.2.2	Espacial.....	2
1.2.3	Sectorial	3
1.2.4	Institucional	3
1.3	DELIMITACIÓN DE CATEGORIAS Y VARIABLES ECONÓMICAS.....	4
1.3.1	Categorías Económicas.....	4
1.3.2	Variables Económicas	4
1.4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1	Problematización	5
1.4.2	Identificación del Problema Central	5
1.4.3	Identificación de Solución al Problema.....	5

1.5	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1	Justificación Económica	6
1.5.2	Justificación Social	7
1.6	PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS	7
1.6.1	Objetivo General.....	7
1.6.2	Objetivos Específicos	7
1.7	MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	8
1.7.1	Marco Teórico	8
1.7.2	Marco Conceptual.....	15
1.7.3	Metodología de la Investigación.....	25
2	CAPÍTULO 2	30
	MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL	30
2.1	MARCO INSTITUCIONAL	30
2.1.1	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	30
2.1.2	Funciones de la ASFI.....	30
2.1.3	Banco Central de Bolivia (BCB)	31
2.1.4	Funciones del Banco Central de Bolivia	32

2.2	MARCO LEGAL	33
2.2.1	Nueva Constitución Política del Estado	33
2.2.2	Ley de Servicios Financieros N° 393	34
2.2.3	Ley 1670 del Banco Central de Bolivia.....	39
3	CAPÍTULO 3	41
	MARCO PRÁCTICO	41
3.1	COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO EN BOLIVIA	
	2001-2020	41
3.2	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA BRINK´S	
	BOLIVIA S.A.	44
3.2.1	Reseña Histórica	44
3.2.2	Descripción del procesamiento del efectivo	45
3.3	ANÁLISIS DEL PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO	46
3.3.1	Factor que incide en la productividad laboral en el procesamiento del efectivo	55
3.3.2	Propuesta para mejorar el nivel de productividad laboral	57
4	CAPÍTULO 4	59
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59

4.1	CONCLUSION GENERAL	59
4.2	CONCLUSIONES ESPECIFICAS.....	59
4.3	RECOMENDACIONES	61
	ANEXOS	63
	BIBLIOGRAFIA	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Bolivia: Depósitos en el sistema financiero 2001-2020 (En millones de dólares)...	41
Gráfico 2 Bolivia: Depósitos en los bancos múltiples 2001-2020 (En millones de dólares) ...	42
Gráfico 3 Bolivia: Depósitos en bancos pyme 2001-2020 (En millones de dólares).....	43
Gráfico 4: Bolivia: Profundización financiera cartera y PIB 2014-2019 (En porcentaje)	44
Gráfico 5 Brink´s: Monto procesado de efectivo en bolivianos (2014-2019).....	47
Gráfico 6 ,Brink´s: Monto procesado de efectivo en dólares (2014-2019).....	49
Gráfico 7 Brink´s: Número de paquetes procesados de efectivo en bolivianos (2014-2019) ..	50
Gráfico 8 Brink´s: Número de paquetes procesados de efectivo en dólares (2014-2019)	52
Gráfico 9 Brink´s: Total de paquetes de efectivo procesado (2014-2019).....	53
Gráfico 10 Brink´s: Total de monto procesado en dólares (2014-2019).....	54
Gráfico 11 Brink´s: Índice de productividad laboral en el procesamiento de efectivo 2014-2019 (En paquetes de efectivo procesado/total horas)	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Brink´s: Principales estadísticas del monto de efectivo en bolivianos.....	48
Tabla 2 Brink´s: Principales estadísticas descriptivas del monto procesado de efectivo en dólares.....	49
Tabla 3 Brink´s: Principales estadísticas de procesamiento de efectivo en bolivianos.....	51
Tabla 4 Brink´s: Principales estadísticas del número de paquetes procesados de efectivo en dólares.....	52
Tabla 5 Brink´s: Principales estadísticas del total de paquetes de efectivo procesado	53
Tabla 6 Brink´s: Principales estadísticas del monto procesado en dólares	54
Tabla 7 Brink´s: Principales estadísticas de la productividad laboral	56

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Monto recontado 2014-2019 (En bolivianos).....	63
Anexo 2: Monto recontado 2014-2019 (En dólares).....	63
Anexo 3: Paquetes recontados 2014-2019 (En bolivianos).....	64
Anexo 4: Número de paquetes 2014-2019 (En dólares).....	64
Anexo 5: Total de paquetes procesados 2014-2019.....	65
Anexo 6: Total de montos procesados dolarizado 2014-2019	65

1 CAPITULO 1.

MARCO METODOLÓGICO Y REFERENCIAL

1.1 IDENTIFICACION DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

FACTORES QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL RESPECTO AL PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO EN LA EMPRESA BRINK'S BOLIVIA S.A. EN LA CIUDAD DE LA PAZ

El término “capital humano” por extensión es el conjunto de recursos humanos de una empresa y hace énfasis en su formación como factor productivo del trabajo, factor dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas que participan en un proceso productivo.

La suma del capital humano y la productividad dan lugar a la productividad laboral, que es un indicador que muestra la eficiencia con la que los recursos humanos producen bienes o servicios, es decir, es la relación de los niveles de esfuerzo, el uso de los recursos y el valor de la producción final.

De todos los recursos con los que cuenta una empresa, el capital humano y la productividad individual de cada miembro del equipo de trabajo es el más importante ya que influye en los resultados del proceso productivo, y por consiguiente en la productividad.

Sin embargo, existen factores que inciden en el nivel de la productividad laboral generando efectos positivos o negativos en el nivel de producción de la empresa, cuando el proceso de producción en un área de trabajo, registra falencias, toda la cadena productiva se ve

afectada, es por ello que antes de determinar los niveles de productividad laboral, muchos datos se deben tomar en cuenta y ser analizados.

De esta manera, el presente estudio está orientado al análisis de los factores que inciden en la productividad laboral en lo que se refiere al procesamiento del efectivo en el área de sala de procesos dentro de la empresa Brink's Bolivia S.A, el cual es uno de los servicios ofertados.

Por tanto, esos factores que inciden en el nivel de productividad laboral dentro del área de trabajo, tienen características relevantes ya que implican alcanzar los mayores niveles de productividad del equipo, reflejando su motivación y esfuerzo debido a que saben que la calidad del servicio proporcionado es de máxima categoría,

1.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Temporal

El periodo de estudio abarca desde enero de 2014 a diciembre de 2019, haciendo un análisis de las causas y los efectos de las variaciones en la productividad laboral, de aquellas variables que afectaron los resultados de esos cambios que incidieron en el nivel de producción de dicha empresa.

1.2.2 Espacial

La empresa Brink's Bolivia S.A, desde su inicio es una empresa que oferta servicios tales como el transporte de material monetario y valores, recuento del efectivo en puntos externos realizados por cajeros verificadores, custodia de efectivo y valores, recuento y verificación del efectivo en la sala de procesos.

De esta manera, el análisis de los factores se lo realizó dentro de sala de procesos de la ciudad de La Paz, área donde se procesa el efectivo, uno de los servicios ofertados por la empresa. En esta área se encuentra el tesorero, supervisor, y cajeros procesadores, y existen máquinas de recuento y verificación, todo lo necesario para realizar el trabajo completo referente al procesamiento del efectivo.

1.2.3 Sectorial

La investigación se desarrolla en el ámbito financiero, ya que la principal actividad de la empresa Brink's, es la de brindar máxima seguridad en cuanto al tratamiento de efectivo se refiere, por lo cual es una de las empresas que opera en el mercado monetario interactuando con entidades financieras, comerciales, industriales, gubernamentales, etc.

1.2.4 Institucional

En cuanto a lo institucional, se puede apreciar lo referente a las actividades de la empresa, ya que se desarrolla a nivel nacional e internacional siendo parte de la vida social, desempeñando una determinada labor económica de carácter formal con prácticas reguladas bajo normas y procedimientos. La empresa Brink's Bolivia S.A. resume y demuestra su compromiso a través de los siguientes postulados:

1.2.4.1 Misión de la Empresa Brink's

Brindar soluciones integrales y efectivas en el manejo de valores (manejo de efectivo en dólares y bolivianos) con las más altas normas de ética, seguridad e integridad, creando valor para los clientes, para la gente, la comunidad y para los accionistas.

1.2.4.2 Visión de la Empresa Brink´s

Brindar soluciones logísticas innovadoras con seguridad y calidad, en el manejo de grandes sumas de efectivo.

1.2.4.3 Valores de la Empresa Brink´s

Entre sus valores más importantes está en actuar con responsabilidad, centrarse en el cliente y transmitir confianza.

1.3 DELIMITACIÓN DE CATEGORIAS Y VARIABLES ECONÓMICAS

La productividad laboral, implica el trabajo de los cajeros procesadores en el recuento, validación, depuración, arqueo del efectivo asignado y armado en paquetes de billetes y monedas, el cual llega a ser parte importante del proceso productivo de servicio que ofrece la empresa.

1.3.1 Categorías Económicas

Para el respectivo análisis del proceso productivo se tomó en cuenta las siguientes categorías:

- Sistema financiero boliviano (CE 1)
- Montos procesados por la empresa Brink´s Bolivia S.A. (CE 2)

1.3.2 Variables Económicas

Se realizó énfasis de la productividad laboral en el procesamiento del efectivo y se analizó el comportamiento de las siguientes variables:

- Montos procesados anualmente por la empresa Brink´s (VE 1)

- Paquetes de efectivo procesados anualmente por la empresa Brink's (VE 2)
- Horas trabajadas en el procesamiento de efectivo por la empresa Brink's (SV 1)

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Problematización

Pese a ser una empresa que trabaja más horas, con máquinas de recuento, con suficiente personal capacitado y con experiencia para cumplir con los requerimientos de los clientes, muestra su preocupación por el nivel de producción, ya que la cantidad de paquetes de efectivo procesados habrían disminuido.

Por tal razón, se buscó dar soluciones de recuperación, pero para el logro de ese objetivo la actividad implicaba esfuerzo y tiempo, y estos enlazados con la productividad no suelen ir de la mano en ese aspecto.

1.4.2 Identificación del Problema Central

El problema a identificar fue el siguiente:

Analizar los factores que inciden en la productividad laboral respecto al procesamiento del efectivo en la empresa Brink's Bolivia S.A. en la ciudad de La Paz

1.4.3 Identificación de Solución al Problema

Conocer los factores que inciden en la productividad laboral permite entender el funcionamiento acerca del procesamiento de efectivo que influye en el nivel de rendimientos en sala de procesos. Un análisis supone:

- **Ahorro de costes:** al permitir deshacerse de aquello que es innecesario para la consecución de los objetivos, para ello un análisis de los factores de trabajo, si la modificación en cantidad de cajeros y los equipos de trabajo, una mayor eficiencia.
- **Ahorro de tiempo:** debido a que permite realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo a seguir creciendo a través de otras tareas, las anteriores modificaciones probablemente repercutan en el tiempo de trabajo.

Un buen análisis permite establecer la mejor combinación de maquinaria, trabajadores y otros recursos para conseguir maximizar la producción total de servicios.

El sistema para formular el cálculo de la productividad del trabajo que han realizado los empleados, debe ser utilizando nueva tecnología, como la medida de productividad que analiza, cualifica y cuantifica el trabajo. Los empleados vean reflejado su comportamiento en los resultados que logre alcanzar la empresa.

Un buen programa de entrenamiento puede proporcionar al operario además de la mayor eficiencia y productividad, el aumento en la creatividad y en la innovación, la optimización de sus procesos rutinarios, generando así una ganancia de valor a la empresa y una mayor competitividad en el mercado.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación Económica

El mercado financiero ocupa un lugar preponderante en cuanto se refiere al manejo de recursos económicos y es de esta manera que se hace imprescindible contar con empresas que garanticen el manejo de estos recursos, con alto grado de confianza.

En este caso, es importante conocer el comportamiento del trabajo realizado por el personal en sala de procesos en la empresa Brink´s Bolivia S.A., para analizar su productividad reflejado en los paquetes de efectivo, de esta manera se podrá detectar falencias y áreas de mejora.

1.5.2 Justificación Social

A nivel social, la productividad depende de las personas, ya que mientras más personas sean productivas en su trabajo y vida social, la sociedad tenderá a mejorar en su calidad de vida.

1.6 PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General

Identificar los factores que inciden en la productividad laboral referido al procesamiento del efectivo realizado en la empresa Brink´s Bolivia S.A.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Describir el desarrollo del sistema financiero nacional.
- Estudiar el servicio del procesamiento de efectivo ofrecido por la empresa Brink´s Bolivia S.A.
- Analizar las cantidades del efectivo procesado.
- Evaluar el número de paquetes de efectivo procesados.

1.7 MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

1.7.1 Marco Teórico

En esta sección se identifican los antecedentes en relación con la temática de la investigación, las bases teóricas establecidas sobre la productividad laboral (productividad y capital humano), las definiciones de las herramientas que se utilizaron para el estudio y para tener claro el objetivo que se quiere alcanzar, así como también la definición de las variables con su correspondiente operacionalización.

1.7.1.1 Escuela Clásica

Según la Teoría de David Ricardo:

Este modelo sugiere que el intercambio comercial es determinado por la productividad laboral relativa y el costo laboral unitario relativo.

La productividad del trabajo será igual al valor añadido entre el número de horas trabajadas. dicho modelo asegura que los países que tienen con productividad laboral muy elevada tienen salarios más elevados, por lo tanto podemos decir que el salario depende de la productividad, a mayor productividad mayor salarios y viceversa.

Existe una conexión entre la producción y los salarios, por lo tanto, la productividad se mide a través del "valor añadido por horas de producción". Las diferencias en la tecnología de producción existen entre industrias y países y se reflejan en los parámetros

de productividad laboral. Los países con peores tecnologías también son capaces de exportar, ya que los salarios bajos les permiten compensarlo con su baja productividad.¹

El modelo Ricardiano muestra que si se quiere maximizar la producción total entonces se debe emplear plenamente todos los recursos, destinar esos recursos a las industrias de ventaja comparativa de cada país y permitir a los países comerciar libremente a partir de entonces.

Adam Smith, economista clásico en su obra "La riqueza de las naciones", se refiere:

La existencia de una similitud entre los hombres y las máquinas productoras. Posteriormente, varios autores consideraron su concepto pero nunca fue desarrollado en el marco de una estructura teórica sólida, hasta la mitad del siglo XX.(Castillo- Loaiza 2016).²

Para Smith, el principal factor del crecimiento de la riqueza de un país era el mejoramiento de la productividad del trabajo, la misma que dependía del grado de especialización y división social del trabajo. Una mayor división aumenta la calificación de los trabajadores y estimula el progreso técnico; sin embargo, la intensificación y extensión de la división social del trabajo solo era posible en un mercado en expansión.³

¹ Ricardo, David. (1817) 1994. Principios de economía política y tributación. México: Fondo de Cultura Económica.

² Leonardo Castillo-Loaiza, J. L. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. Econ. soc. territ vol.16 no.52 Toluca sep./dic. 2016.

³ Jiménez Felix. 2010, Elementos de la Teoría y Política Macroeconómica para una Economía Abierta. Cap. Dinero y equilibrio en el mercado de dinero. Lima Perú.

A medida que las operaciones de cada trabajador se reducen gradualmente aun mayor grado de simplicidad, se llega a inventar una variedad de nuevas máquinas con objeto de facilitar ya cortar tales operaciones.⁴

Es mucho más probable que los hombres descubran métodos mejores y más directos para alcanzar un objetivo, cuando toda la atención de sus mentes se concentra en un objeto particular que cuando se dedica a una gran variedad de cosas. Pero, como consecuencia de la división del trabajo, la atención se dirige, de forma natural, a algún objeto simple. Por tanto, es de esperar que alguno de ellos encuentre métodos más fáciles y directos para la ejecución de su trabajo particular, siempre que la naturaleza del mismo lo permita.⁵

La invención de las máquinas y su uso en las actividades productivas dependen de la especialización y simplificación de sus operaciones que resulta de la división del trabajo. La mejora de estas máquinas demuestra el resultado del aprendizaje tecnológico, de la práctica y de la utilización efectiva de estas en los procesos de producción.

1.7.1.2 Escuela Neoclásica

Fue una de las escuelas pioneras en abordar el tema de la productividad, donde muchos autores, han descrito que está muy relacionada con la teoría del crecimiento económico. La teoría económica neoclásica califica el capital humano como un factor de la producción (al igual que el capital y la tierra) y el cambio tecnológico, precisa de amplias inversiones en educación para fortalecer la formación de capital humano.

⁴ Smith, Adam (1776), Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones, Alianza, Madrid. Pág. 292.

⁵ Ibídem. Pág. 13.

Esta teoría económica del capital humano se fundamenta en el tiempo dedicado por los individuos a su formación y adquisición de habilidades para mejorar la eficiencia y productividad de los trabajadores.

Robert Solow (1957) señala:

Estableció el factor total de la productividad describiendo que el producto per cápita puede sufrir variaciones de acuerdo al cambio técnico y la disponibilidad de capital per cápita y define a la función de producción agregada como:

$$Q = F(K, L; t)$$

donde:

Q = producción,

K = insumo de capital,

L = insumo de mano de obra,

K y L representan los insumos de capital y mano de obra en unidades físicas, y t representa el tiempo y aparece en F para considerar el cambio técnico.

El cambio técnico es usado para referirse a cualquier clase de desplazamiento de la función de producción, es decir, los cambios técnicos serían los retardos, las aceleraciones, las mejoras en la educación de la fuerza de trabajo (Solow, 1957)⁶.

⁶ Solow, R. (1957). Economía del cambio tecnológico. En El cambio técnico y la función de producción agregada. Mexico.

El cambio tecnológico se refiere a la tecnología actualizada que provoca un desplazamiento a favor de la función de producción, es así que estos pueden mejorar como también perjudicar la capacidad mental o física de los trabajadores.

Schultz es considerado el padre de la economía de la educación y uno de los pioneros en la Teoría del Capital Humano (1961):

La educación es planteado como una inversión, donde el acceso a éste y a la salud es determinado por los diferentes ingresos; por lo tanto, la rama de la ciencia económica es denominada economía de la educación.

La cuantía de dinero usado en educación es una inversión, ya que otorga un servicio de valor agregado para la economía y provoca que el individuo reciba en el futuro un flujo de ingresos superior.⁷

Los costos que se incurren en la educación de las personas son considerados como una inversión porque esto aumenta las posibilidades de mejorar su bienestar, física e intelectualmente pudiendo ser capaz de alcanzar sus objetivos eficaz y eficientemente.

Para Schultz, el factor trabajo no es homogéneo, ya que las personas tienen diferentes características y calidades en sus labores; y la calidad tiene un valor y se manifiesta por medio de la adquisición en capital humano. El tipo y monto de calidad adquirida a lo

⁷ Schultz, T. (1959). Investment in Man: An Economist's View. The University of Chicago. Pág. 109-117.

largo del tiempo depende de la relación entre las ganancias obtenidas de la calidad adicional y el costo de adquirirla (Martínez, 1997)⁸.

Según los autores (Romer, 1986,1987 y 1990; Lucas, 1988 y 1990; Barro, 1991):

La productividad y el crecimiento de la economía pueden ser impulsados por el capital humano de dos maneras: el aprendizaje del trabajador emprendido al interior de la empresa a través de su entrenamiento y sus mayores niveles de formación educativa; y la irradiación, a nivel del conjunto de la sociedad y de las empresas, de la educación y las innovaciones tecnológicas. Son las externalidades positivas a través de la incorporación del capital humano o del conocimiento las que posibilitan las convergencias que van al crecimiento de la economía en el largo plazo.⁹

El conocimiento, al ser un bien público con coste cero, puede acumularse y es capaz de generar externalidades tecnológicas que permiten a las empresas aprender y mejorar en su productividad. (Romer, 1986 y 1990)¹⁰

A través de la incorporación del capital humano o del conocimiento se posibilitan las convergencias hacia el crecimiento de la economía en el largo plazo.

1.7.1.3 Escuela Estructuralista

La Escuela Estructuralista describe a la productividad laboral, como una característica empresarial que indica cuan eficiente es el uso de los recursos en la producción de bienes

⁸ Martínez, De Ita Maria Eugenia (1997). “El papel de la Educación en el Pensamiento Económico”. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, En Revista Aportes No. 3 y 4. BUAP. México, septiembre de 1996- Abril de 1997.

⁹ Enríquez Pérez, Isaac (2016), Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico. versión On-line ISSN 2074-4706

¹⁰ Ibídem.

y servicios, tomando en cuenta los recursos de la empresa dando relevancia a la estructura y al recurso humano.

Michael Nash (1988) indica:

La teoría de las Expectativas tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación entre recompensa y desempeño, creando una contingencia entre el comportamiento y la recompensa para aumentar las expectativas y evitar alzas salariales indiscriminadas¹¹.

Para alcanzar una mayor productividad laboral, se debería tomar en cuenta la recompensa de acuerdo al trabajo realizado por los empleados, para no recurrir al aumento del salario.

Según Ludym, J. (2018):

Se encontró una correlación mayor entre el crecimiento de la productividad laboral y los programas de gestión, que con las prácticas de trabajos actuales. Esto significa que si las empresas han aplicado la mayoría de las prácticas de trabajos modernos y han logrado grandes resultados iniciales, su mejora de la productividad laboral disminuye en otro momento si no hacen otro cambio radical y exitoso¹².

Una empresa que presenta avances en sus actividades de trabajo, sino realizan nuevas implementaciones en mejorar otros campos su productividad laboral tiende a disminuir.

Por su parte Gonzales, E. (2020) indica:

¹¹ Nash Michael (1988). Como incrementar la productividad del recurso humano. Bogotá Colombia. 1ra ed.

¹² Ludym, J. 2018 Determinant factors of labor productivity in clothing small and medium size enterprises of the metropolitan area of Bucaramanga, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.

La relación entre salarios y productividad laboral es un determinante clave de la calidad de vida de la población ocupada, así como de la distribución de ingresos entre trabajo y capital, también conocido como la remuneración a los factores de producción¹³.

El nivel del salario puede llegar a motivar a los empleados de una empresa, dando como resultado un mejoramiento de la productividad laboral.

La jerarquía de necesidades de Maslow Abraham, (1943) indica:

Existe una motivación a las personas a través de las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de aprecio, necesidades de autorrealización¹⁴.

La teoría de Maslow es aquella que se debe satisfacer con prioridad, o al menos satisfacer parcialmente, aquellas necesidades internas de la empresa no relevantes.

1.7.2 Marco Conceptual

1.7.2.1 Capital Humano

En la literatura especializada, es muy común referirse al capital humano como las cualidades y características de las personas de una organización, o sea, sus aspectos intangibles, (la formación, educación, escolarización, el conocimiento, salud, condiciones de vida y trabajo, información, etc.), dejando el término recursos humanos más bien para tratar los aspectos tangibles en la organización (cantidad, salario, contratación, jubilación, etc.).

¹³ Gonzales, E. 2020. Relación entre productividad laboral y remuneraciones. Publicación de la CEPAL.

¹⁴ Maslow, Abraham (1943). A Theory of Human Motivation

Adam Smith implementó el concepto de capital humano en su obra "La Riqueza de las Naciones"

El Capital Humano es el conjunto de conocimientos, habilidades y aprendizajes con los que cuentan los colaboradores de una organización¹⁵

Son todos los conocimientos y las destrezas que tienen las personas, los cuales les permiten y facilitan desempeñar diversas funciones.

Según (Castillo-Loaiza):

Es el stock de conocimientos, de recursos disponibles en un momento determinado para la satisfacción de las necesidades futuras¹⁶

El capital humano es considerado como una reserva de carácter cualitativo que las empresas poseen.

1.7.2.2 Productividad Laboral

Según Robbins S. (2004), indica:

Una empresa es productiva si transfiere los insumos a la producción al menor costo. Para medir la productividad del empleado se lo hace a través de los ingresos, el cual representa la cantidad de resultado de lo que cada empleado puede generar. A medida que los empleados en la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor volumen un

¹⁵ Smith, Adam (1776), Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones, Alianza, Madrid.

¹⁶ Castillo-Loaiza, J. L. (s.f.). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. Econ. soc. territ vol.16 no.52 Toluca sep./dic. 2016.

conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado¹⁷.

La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales.

Siguiendo a Belcher E. (1999), quien indica:

La productividad laboral es la relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos, la misma se puede cuantificar dividiendo la producción de los recursos. Se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos, es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recursos¹⁸.

La productividad laboral es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo que puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.

1.7.2.3 Efectivo

Según Félix Jiménez:

Comúnmente se entiende por dinero el efectivo que llevamos en el bolsillo; es decir, billetes y monedas en circulación; pero, como los cheques girados contra depósitos en

¹⁷ Robbins, S. (2004). La Cultura Organizacional.

¹⁸ Belcher, E. (1999). Comportamiento organizacional: Teoría y Práctica. Pág. 124

cuenta corriente son aceptados en diversas transacciones, estos depósitos también entran en la definición de dinero. Estos fondos pueden constituirse bajo la forma de efectivo.¹⁹

El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante que posee la empresa, es decir, es el dinero.

1.7.2.4 Sistema Financiero

Según Rodríguez Isabel (2013), la teoría neoclásica indica que el mercado financiero actúa como un intermediario financiero, donde la fuente de financiamiento para los bancos es el ahorro, el que después del suceso se iguala a la inversión²⁰.

El sistema financiero es el medio donde se realizan los movimientos de recursos financieros entre aquellos agentes económicos deficitarios y superavitarios en sus ahorros. Estos movimientos de recursos son a través de un conjunto de instituciones que generan, administran y canalizan los recursos del ahorro y la inversión, mediante el sistema financiero indirecto o de intermediación financiera y del sistema financiero directo o del mercado de valores (Montero, N. Marcelo. 1995)²¹.

1.7.2.5 Funciones del Sistema Financiero

De acuerdo a Levine Ross (1997), los sistemas financieros cumplen las siguientes funciones²²:

¹⁹ Jiménez Felix. 2010, Elementos de la Teoría y Política Macroeconómica para una Economía Abierta. Cap. Dinero y equilibrio en el mercado de dinero. Lima Perú,

²⁰ Rodríguez Isabel (2013). Dinero y estructuras financieras y financiarización, un debate teórico institucional, Noemí Levy. Universidad Nacional Autónoma de México. Prob. Des vol.45 no.179 Ciudad de México

²¹ Montero, N. Marcelo. (1995). Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Caso Boliviano. La Paz. Pág. 2..

²² Levine, Ross (1997). "Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda." Journal of Economic Literature, Pág.6.

- Facilitan el comercio, la cobertura, la diversificación de los riesgos
- Asignan recursos
- Supervisan la labor de los administradores y ejercen control sobre las empresas
- Movilizan el ahorro
- Facilitan el intercambio de bienes y servicios

Argandoña Antonio (1983), señala que el sistema financiero debe cumplir las siguientes funciones para cumplir eficazmente con las empresas y la economía²³.

- Fomento del ahorro
- Estabilidad monetaria
- Solvencia de las instituciones
- Variedad de activos financieros
- Eficaz asignación de los recursos
- Bajo costo de intermediación

Para el eficaz cumplimiento de los fines, las autoridades recurren a través de la política monetaria que atiende esencialmente al logro de la estabilidad monetaria y la política financiera que se ocupa del eficaz cumplimiento de las funciones.

1.7.2.6 Intermediación Financiera

Se encargan de que el flujo financiero aporte la financiación en una escala intermedia a ciertas entidades que captan ahorro para volverlos a prestar, su función es tan importante que en

²³ Argandoña Antonio. (1983). Enciclopedia Práctica de Economía. No. 19. Barcelona España: Pág,61

algunos casos se les identifica con el sistema financiero en su conjunto. (Argandoña Antonio, 1983)²⁴.

Los intermediarios financieros, se pueden clasificar haciendo una distinción entre intermediarios financieros bancarios cuyos activos financieros indirectos son aceptados con generalidad como medios de pago²⁵, y no bancarios.

1.7.2.7 Costo Financiero Efectivo

La Teoría general del Costo incluye, considera y computa como componente básico y necesario de los costos de los resultados productivos a los costos financieros, así como lo es la materia prima o el costo del factor trabajo o el costo derivado del uso de bienes de capital.

Según Giménez Carlos (1987):

Costos Financieros son los intereses (explícitos o implícitos), actualizaciones monetarias, diferencias de cambio, premios por seguros de cambio o similares derivados de la utilización de capital ajeno, netos, en su caso, de los correspondientes resultados por exposición al cambio en el poder adquisitivo de la moneda”.²⁶

Los costos financieros son los costos totales que incurre la empresa por la adquisición de un servicio que incluye los intereses u otro tipo de remuneraciones relacionados al desarrollo de sus operaciones.

²⁴ Argandoña Antonio. (1983). Enciclopedia Práctica de Economía. No. 19. Ediciones Orbis, Págs. 61.

²⁵ Díaz, A. (2005). El mercado bursátil en el sistema financiero. México: McGraw-Hill

²⁶ Giménez Carlos y otros. Gestión y Costos. Cap. 3.

1.7.2.8 Riesgo Financiero

Según Jorion el riesgo se define como la volatilidad de los flujos financieros no esperados, generalmente derivados de los activos o pasivos. Por lo general, se asocian con eventos no deseados que causan pérdidas o fluctuaciones en los ingresos futuros. En el ámbito económico o financiero, el riesgo se puede definir como la alteración potencial del precio o valor de una inversión o conjunto de inversiones (cartera) (Denison, 2004)²⁷.

En el caso boliviano, la recopilación de las Normas para el sistema financiero, en su libro 3°, define el riesgo como la contingencia, probabilidad o posibilidad de que eventos, anticipados o no, pueden tener un impacto adverso contra ingresos o patrimonio de la entidad supervisada.

Los riesgos financieros están asociados a los productos y servicios que se pueden adquirir en los mercados financieros, de donde las empresas obtienen los recursos o los colocan. Asociados, además, entre otras cosas, a realizar estrategias que permitan reducir o mitigar los riesgos. Los principales riesgos financieros a los que están expuestas las entidades financieras son los de mercado, de crédito, de liquidez y operativo. (Castillo-Loaiza)²⁸:

1.7.2.9 Sistema Financiero en Bolivia

Bolivia tiene una economía pequeña, abierta y altamente dolarizada en la cual se han venido implementando desde 1985 políticas macroeconómicas serias y reformas estructurales

²⁷ Denison, D. (2004). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. Dynamics.

²⁸ Castillo-Loaiza, J. L. (s.f.). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. Econ. soc. territ vol.16 no.52 Toluca sep./dic. 2016

extensivas con objeto de alcanzar estabilidad y promover su capacidad productiva (Correa Espinal, D. F, Alexander A.CISCI 2017)²⁹

La inflación ha caído a niveles que no se han visto en mucho tiempo, el Banco Central de Bolivia (BCB) ha obtenido mayor independencia, los déficits fiscales son administrables y se han implementado reformas para modernizar su sistema financiero. Pese a que en 1999 la economía se estancó, el país alcanzó un crecimiento real del PIB del 4% durante los años 90.

Las reformas estructurales y las políticas financieras que se aplicaron en Bolivia a partir de mediados de la década de los ochenta, posibilitaron la formación de un mercado financiero cuyas características principales se manifiestan en la liberalización de las tasas de interés, una fuerte disminución de las tasas de encaje legal, la eliminación de los controles sobre la asignación del crédito y la cuasi eliminación de la banca estatal.

Dichas reformas contribuyeron al funcionamiento eficiente del sistema financiero y a su adecuada inserción en el proceso de apertura y globalización de la economía.

La intermediación financiera presenta las siguientes características:

- La estabilidad macroeconómica y las reformas han posibilitado una rápida expansión y crecimiento del sector financiero, un nivel de profundización financiero (M3/PIB) cada vez más importante.
- El nivel de profundización alcanzó el 42.8% en el año 2000. Un análisis comparativo realizado por la Superintendencia de Bancos sugiere que este se

²⁹ Correa Espinal, Alexander A. (CISCI 2017). Medición de la Productividad en empresas de servicios y su impacto en la salud mental de los trabajadores. Medellín Colombia

encuentra1 entre las más elevadas de la región y se explica por la consolidación de la estabilidad macroeconómica y por la tendencia progresiva hacia la diversificación de los servicios ofrecidos por el sistema financiero.

- Los depósitos bancarios y el crédito han crecido significativamente hasta hace poco y pese a que el mercado de capitales no está completamente desarrollado, las transacciones en la bolsa de valores muestran una tendencia creciente.
- La mayor confianza puede verificarse por el nivel de internacionalización del sistema bancario. En muchos casos los bancos extranjeros incorporaron a bancos nacionales (familiares). En el 2001 existen 12 bancos en el sistema con 330 sucursales dispersos en todo el país.
- Los bancos comerciales son los intermediarios financieros más importantes lo cual denota el poco desarrollo de los mercados financieros.

1.7.2.10 Servicios Financieros Complementarios

El ejercicio de las entidades financieras viene acompañado por empresas que ofrecen servicios complementarios descritos en la Ley N°393, por entidades financieras autorizadas por la ASFI. Estos diversos servicios referentes a canales tecnológicos, custodia de valores y provisión de tarjetas, son servicios especializados complementarios y tienen el objetivo de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros

1.7.2.11 Servicio de Transporte de Material Monetario y Valores

El transporte de material monetario y valores es un servicio especializado del traslado y manejo de dinero en efectivo, de cheques y documentos financieros, joyas o cualquier artículo de valor que el cliente necesite, bajo estrictas condiciones de seguridad. Por esta razón, debe reunir ciertas

particularidades, tales como ser segura, confiable, rentable, rápida y efectiva, además de ser costosa para el cliente por el riesgo que incurrirá el proveedor.

Adicionalmente, estas empresas ofrecen otros servicios, tales como el procesamiento de efectivo y custodia de valores, las cuales también son requeridas por sus clientes, ya sean estas instituciones financieras, empresas corporativas, multinacionales, espectáculos públicos y toda actividad donde haya movimientos considerables de efectivo.

Estos servicios se lo pueden detallar bajo dos perspectivas:

- **Clientes Corporativos**

Son empresas que perciben dinero de sus respectivos clientes básicamente por pagos de sus transacciones, por consiguiente, estas empresas requieren depositar el dinero en efectivo, los cheques y/o valores al sistema financiero o retirar del mismo esos valores.

En este caso, estos clientes contratan los servicios especializados de la transportadora de valores, entre agencias y oficinas, de esta manera, realizan los movimientos de sus recursos haciendo llegar a su destino final.

- **Sistema Financiero**

Con el fin de brindar un buen servicio de calidad y eficiencia, el sistema financiero necesita tener el efectivo suficiente en cada una de sus sucursales, para cubrir las necesidades de sus clientes. Sin embargo, todo aquel excedente o requerimiento diario de los valores, deben ser trasladados al Banco Central para su custodia.

En este escenario, es donde interviene la transportadora de valores, con el servicio interprovincial, periférico o urbano de transporte de valores, desde distintas sucursales garantizando la seguridad física y entrega oportuna del efectivo. Por esta razón, debe contar con un seguro que permita cubrir eventuales pérdidas, robos y garantizar al cliente la devolución de estos valores.

En cuanto a los términos del procesamiento del efectivo, inicialmente ya son fijados entre el cliente y la transportadora, el tipo del proceso es de acuerdo a los requerimientos o el destino final de los recursos, es decir, los tipos de procesos varían entre el cliente corporativo y el cliente financiero.

1.7.3 Metodología de la Investigación

Para la presente investigación se utilizó dos métodos:

1.7.3.1 Método Deductivo

Según el autor Barchini (2006):

Va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico.³⁰

El método deductivo en este estudio implica la variación en el comportamiento del efectivo procesado en la empresa Brink's, y es una consecuencia de los antecedentes, esta comprobación se valida de acuerdo a información numérica.

³⁰ Barchini, G. (2005). Métodos "I + D" de la Informática. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales. Pág.20.

1.7.3.2 Método Histórico

Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible, para lo cual de manera sistemática recolecta, evalúa, verifica y sintetiza evidencias que permitan obtener conclusiones válidas, a menudo derivadas de hipótesis.³¹

El método histórico está vinculado al estudio y análisis de hechos históricos de la empresa, para conocer la evolución y desarrollo del objeto de investigación, mediante el cual se analiza la trayectoria concreta de la teoría en los años que se tomaron para el estudio.

1.7.3.3 Tipos de Investigación

Se aplicará las siguientes investigaciones:

- Descriptiva

La investigación descriptiva tiene una mayor profundidad, dado que va mas allá de la exploración, por que con esta se busca medir las variables que intervienen en el estudio, de acuerdo con sus características, actitudes, y del comportamiento de las unidades investigadas. Respondiendo a cuenta, a qué medida, como y donde se produce el problema de estudio (Risque y Col, 2002).³²

Se realiza un análisis de la realidad por medio de una serie de parámetros, esta investigación se interesa por lo que sucede en el comportamiento del procesamiento de efectivo.

³¹ Abouhamad, Apuntes de investigación en ciencias sociales, pág. 52.

³² <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>

- Cuantitativa

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).³³

En este caso, los datos obtenidos son medibles y cuantificables, por lo que se busca verificar o comprobar de manera deductiva las proposiciones planteadas en la investigación.

- Longitudinal

Los estudios longitudinales son un tipo de diseño observacional (no experimental) que analiza los cambios de determinadas categorías, conceptos, sucesos, variables, contextos o comunidades a lo largo del tiempo. Este diseño recolecta datos en diferentes momentos o intervalos de tiempo con la finalidad de hacer inferencias respecto a la evolución de lo estudiado, sus determinantes y consecuencias (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).³⁴

La idea central está en la evolución y en los respectivos cambios del objeto de investigación a lo largo del periodo.

³³ Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de Investigación, 6ta Ed. México. Pág. 5.

³⁴ *Ibídem* .

1.7.3.4 Instrumento de Investigación

Como este es un análisis cuantitativo se necesita usar la estadística descriptiva, pues se busca describir datos primarios y posteriormente efectuar cuadros y tablas que estén relacionados con el problema para consecuentemente realizar un análisis.

El Autor Reynaga Obregón J. (1996) indica:

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación.³⁵

1.7.3.5 Fuentes de Información

- Fuentes primarias

Son aquellas que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano Bounocore (1980).³⁶

- Fuentes secundarias

Son aquellas que contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados³⁷.

Las fuentes secundarias se basan en fuentes primarias, y requiere análisis, interpretación y evaluación.

³⁵ Reynaga Obregón J. (1996). *Lecturas Básicas para el apoyo de la Unidades de Estadística Descriptiva y Analítica*. Universidad Nacional Autónoma de México. Departamento de Salud Pública.

³⁶ Buonacore, Domingo (1980) *Diccionario de Bibliotecología*. (2 Ed.). Buenos Aires, Argentina. Pág. 229.

³⁷ *Ibídem*.

Por tratarse de una empresa de carácter privado y de acuerdo a normativas de la empresa Brink's, se trabajó solamente con brindada por la empresa, bajo un estricto acuerdo de confidencialidad

2 CAPÍTULO 2

MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL

2.1 MARCO INSTITUCIONAL

En el ámbito institucional, las dos entidades que tienen directa relación con el funcionamiento del sistema bancario, son la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el Banco Central de Bolivia.

2.1.1 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

La ASFI es la institución del Estado, encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las entidades bancarias, cooperativas, mutuales, fondos financieros y entidades que operan con valores y seguros, las que conforman el Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia. Además de controlar y supervisar, las actividades económicas de los sectores de valores y seguros.

El marco normativo está orientado a evitar que las entidades financieras incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros del público y la estabilidad del sistema, asimismo, de proteger los derechos de los consumidores financieros.

2.1.2 Funciones de la ASFI

La ASFI es un actor protagónico que contribuye a la estructuración de propuestas técnicas orientadas a mejorar las condiciones para que el sistema financiero asuma el rol de impulsor del crecimiento y desarrollo económico del país y se encarga de proteger los ahorros del público y velar por la estabilidad, solidez y confianza del sistema financiero.

La ASFI, cumple las siguientes funciones:

- Proteger los ahorros del público.
- Velar por la estabilidad, solidez y confianza del Sistema Financiero.
- Impulsar el crecimiento y desarrollo económico del país.
- Proteger y promover el ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Crear condiciones para el funcionamiento de nuevas entidades dedicadas al financiamiento de sectores productivos, a través del fomento al acceso de servicios financieros en todo el territorio nacional.
- Promover el Mercado de Valores y Velar porque dicho Mercado sea sano, seguro, transparente y competitivo.
- Fortalecer el sistema de prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas, corrupción y delitos precedentes.
- Desarrollar un sistema de prevención, identificación y control de lucha contra la corrupción y actividades financieras ilegales.
- Fortalecer y mejorar la calidad de los procesos internos de control, eficiencia, ética y transparencia institucional.
- Desarrollar procesos de acceso a la información, abiertos al control social.

2.1.3 Banco Central de Bolivia (BCB)

El Banco Central de Bolivia (BCB) es una institución del Estado que ejecuta sus funciones de manera autárquica, con la potestad de tomar decisiones propias, dirigidas a

mantener el poder adquisitivo de la moneda nacional. Estos dos instrumentos se complementan y son las herramientas principales del Banco, que son:

- La política monetaria se entiende como el instrumento que regula la circulación del dinero que requiere la política económica del gobierno.
- La política cambiaria, en tanto, es un instrumento que ayuda a mantener la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional y apoya al normal funcionamiento de los pagos internacionales de Bolivia.

2.1.4 Funciones del Banco Central de Bolivia

Por mandato de la Nueva Constitución Política del Estado de 7 de febrero de 2009 (Artículo 327 y 328), el Banco Central de Bolivia en coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo, además de las señaladas por la ley, tiene las siguientes funciones:

- Determinar y ejecutar la política monetaria, el BCB controla y regula la cantidad de dinero circulante en la economía del país.
- Ejecutar la política cambiaria, normando la conversión del boliviano con relación a las monedas de otros países. Esta política se orienta a mitigar las presiones inflacionarias de origen externo y preservar la estabilidad del sistema financiero.
- Regular el sistema de pagos, destinado a promover la seguridad y eficiencia de las transacciones.
- Autorizar la emisión de la moneda, ejerciendo en forma exclusiva e indelegable la función de emitir la unidad monetaria de Bolivia, “el boliviano”, en forma de billetes y monedas metálicas.

- Administrar las reservas internacionales, las cuales se consideran inembargables y no pueden ser objeto de medidas precautorias administrativas ni judiciales.

2.2 MARCO LEGAL

Las operaciones del sistema financiero en Bolivia, están reguladas por las siguientes disposiciones legales.

2.2.1 Nueva Constitución Política del Estado

Artículo 331.

Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la ley.

Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Por mandato de la Nueva Constitución Política del Estado del 7 de febrero de 2009, y del Decreto Supremo N° 2989, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomina Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI).

2.2.2 Ley de Servicios Financieros N° 393

Artículo 1. (OBJETO)

La Ley de Servicios Financieros N° 393 de 21 de agosto de 2013, tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Artículo 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

Se encuentran bajo el ámbito de la aplicación de la Ley 393, las actividades financieras, la prestación de servicios financieros y las entidades financieras que realizan estas actividades.

Artículo 123. (SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS)

A los efectos de la presente Ley son servicios financieros complementarios los ofrecidos por empresas de servicios financieros complementarios, autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, incluyendo entre éstos con carácter enunciativo y no limitativo a los siguientes:

- 1) Arrendamiento financiero.
- 2) Factoraje.
- 3) Servicios de depósitos en almacenes generales de depósito.

- 4) Administración de cámaras de compensación y liquidación.
- 5) Administración de burós de información.
- 6) Actividades de transporte de material monetario y valores.
- 7) Administración de tarjetas electrónicas.
- 8) Operaciones de cambio de moneda.
- 9) Servicios de pago móvil.
- 10) Giros y remesas.

Artículo 151. (TIPOS DE ENTIDADES FINANCIERAS)

- 1) Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:
 - Banco de Desarrollo Productivo.
 - Banco Público.
 - Entidad Financiera Pública de Desarrollo.
- 2) Entidades de intermediación financiera privadas:

Son las instituciones financieras reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para realizar operaciones de captación de ahorros y colocación de créditos.

- Banco de Desarrollo Privado.
- Banco Múltiple.
- Banco Pyme.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Entidad Financiera de Vivienda.

- Institución Financiera de Desarrollo.
 - Entidad Financiera Comunal.
- 3) Empresas de servicios financieros complementarios:

Son aquellas que realizan actividades de prestación de servicios financieros a las entidades financieras y al público en general, las cuales están sujetas a Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

- Empresas de arrendamiento financiero.
- Empresas de factoraje.
- Almacenes generales de depósito.
- Cámaras de compensación y liquidación.
- Burós de información.
- Empresas transportadoras de material monetario y valores.
- Empresas administradoras de tarjetas electrónicas.
- Casas de cambio.
- Empresas de servicios de pago móvil

Artículo 352. (OPERACIONES Y SERVICIOS)

Las empresas de transporte de material monetario y valores podrán realizar las siguientes operaciones y servicios:

- 1) Transporte de material monetario y valores en el ámbito local y nacional.
- 2) Abastecimiento y recarga de billetes y monedas en cajeros automáticos.
- 3) Custodia en bóveda de material monetario y valores.

- 4) Procesamiento de efectivo que incluye la selección, clasificación, depuración y recuento de billetes y monedas.
- 5) Otras relacionadas con el rubro de la actividad, con autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI en coordinación con el Banco Central de Bolivia - BCB.

Artículo 353. (FINANCIAMIENTO)

Las empresas de transporte de material monetario y valores para su financiamiento podrán:

- 1) Emitir títulos valores, mediante oferta pública.
- 2) Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales y extranjeras.

Artículo 354. (PROHIBICIONES Y LIMITACIONES)

Las empresas de transporte de material monetario y valores, no podrán realizar las siguientes actividades:

- 1) Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados.
- 2) Ceder o transferir a un tercero la autorización para realizar el servicio de transporte de material monetario y valores, otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- 3) Terciarizar el servicio prestado.

- 4) Transportar material monetario y valores por un monto superior al valor asegurado.
- 5) Recargar cajeros automáticos por cuenta propia, sin autorización del contratante.
- 6) Mantener en bóveda material monetario y valores del contratante con fines y períodos diferentes al objeto de su giro.

Artículo 356. (SEGURIDAD)

Las empresas de transporte de material monetario y valores son responsables de la seguridad del transporte de material monetario y valores, así como de la seguridad física de la tripulación y personal relacionado con este servicio, debiendo adoptar las medidas y procedimientos operativos de control y seguridad necesarios, que garanticen la vida de las personas y el buen funcionamiento del servicio.

Artículo 357. (CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE U ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS PROPIOS)

- 1) Las entidades financieras sujetas al ámbito de aplicación de la presente Ley deberán utilizar los servicios de una empresa de transporte de material monetario y valores que cuente con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para todo transporte de material monetario y valores, a nivel local o nacional.
- 2) Las entidades financieras podrán también organizar su servicio propio de transporte de material monetario y valores cumpliendo los requisitos que para el efecto establezca la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero -

ASFI, misma que deberá contemplar las características del área rural, sin descuidar las condiciones de seguridad necesarias.

2.2.3 Ley 1670 del Banco Central de Bolivia

La Ley del Banco Central de Bolivia N° 1670 del 31 de octubre de 1995, establece funciones relacionadas con la estabilidad interna, el manejo monetario, administración de las reservas internacionales, el manejo cambiario, relaciones con el sector público y agente financiero del gobierno.

Esta Ley establece como objetivo principal del BCB, “procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional”, también reconoce el poder autárquico y ratifica la condición de única autoridad monetaria, cambiaria y del sistema de pagos del país.

En cuanto a los servicios financieros hace referencia en sus siguientes artículos:

Artículo 30.

Quedan sometidas a la competencia normativa del BCB, establecida en este Capítulo, todas las entidades del sistema de intermediación financiera y servicios financieros, cuyo funcionamiento esté autorizado por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Artículo 37.

La Ley del Banco Central de Bolivia N° 1670 del 31 de octubre de 1995, establece funciones relacionadas con la estabilidad interna, el manejo monetario, administración de

las reservas internacionales, el manejo cambiario, relaciones con el sector público y agente financiero del gobierno.

Esta Ley establece como objetivo principal del BCB, “procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional”, también reconoce el poder autárquico y ratifica la condición de única autoridad monetaria, cambiaria y del sistema de pagos del país.

En cuanto a los servicios financieros hace referencia en sus siguientes artículos:

Artículo 30.

Quedan sometidas a la competencia normativa del BCB, establecida en este Capítulo, todas las entidades del sistema de intermediación financiera y servicios financieros, cuyo funcionamiento esté autorizado por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Artículo 37.

El BCB será depositario de las reservas líquidas destinadas a cubrir el encaje legal y atender el sistema de pagos y otras operaciones con el BCB de las entidades de intermediación financiera sujetas a la autorización y control de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. El BCB podrá delegar la custodia de estos depósitos a la misma u otras entidades financieras, de acuerdo a reglamento.

3 CAPÍTULO 3

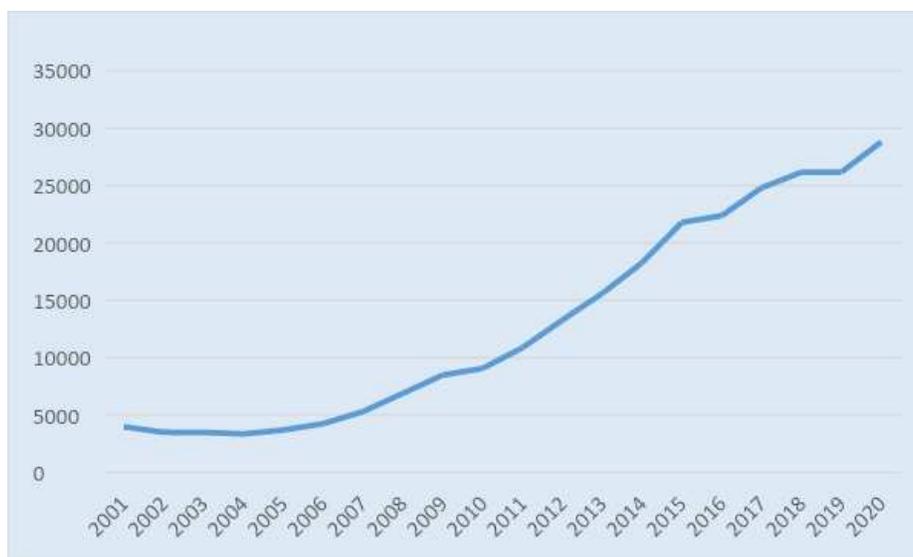
MARCO PRÁCTICO

En el presente acápite se procedió a la descripción de las principales actividades, del sistema financiero y las actividades que realiza la empresa Brink’s Bolivia S.A.

3.1 COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO EN BOLIVIA 2001-2020

En el gráfico 1 se puede observar el comportamiento de la variable depósitos en el sistema financiero para el periodo 2001 al 2020, donde los depósitos presentan una tendencia positiva, de manera que esto refleja mayor movimiento en el sistema financiero debido a la reactivación de las actividades económicas.

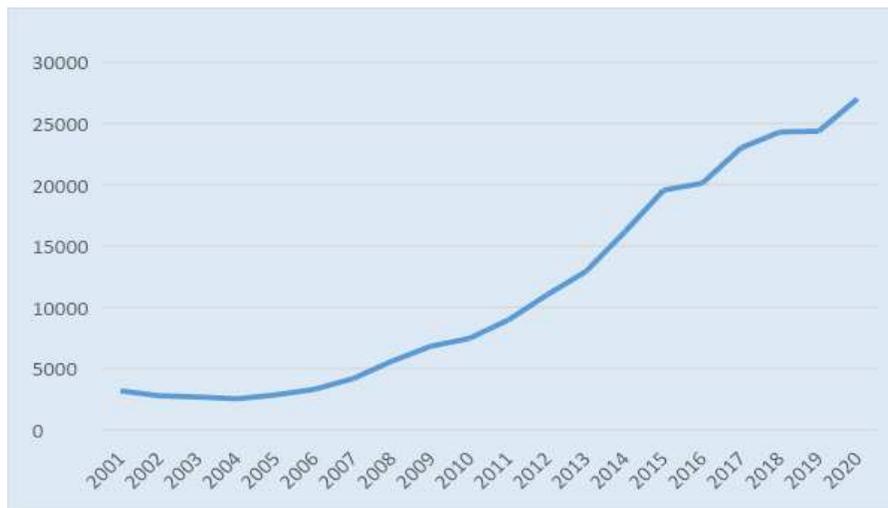
Gráfico 1 Bolivia: Depósitos en el sistema financiero 2001-2020
(En millones de dólares)



Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE

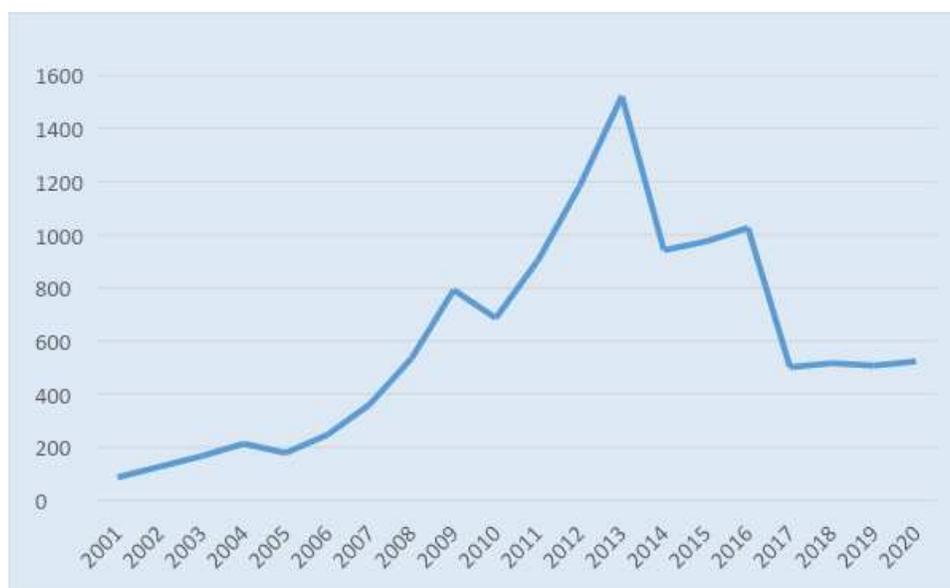
En el gráfico 2 se muestra el comportamiento de la variable depósitos en los bancos múltiples durante el periodo 2001 al 2020, en el cual se advierte un incremento significativo en todas las modalidades de depósitos de manera que la población tiende a confiar más en el sistema financiero.

Gráfico 2 Bolivia: Depósitos en los bancos múltiples 2001-2020
(En millones de dólares)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de UDAPE

Gráfico 3 Bolivia: Depósitos en bancos pyme 2001-2020
(En millones de dólares)

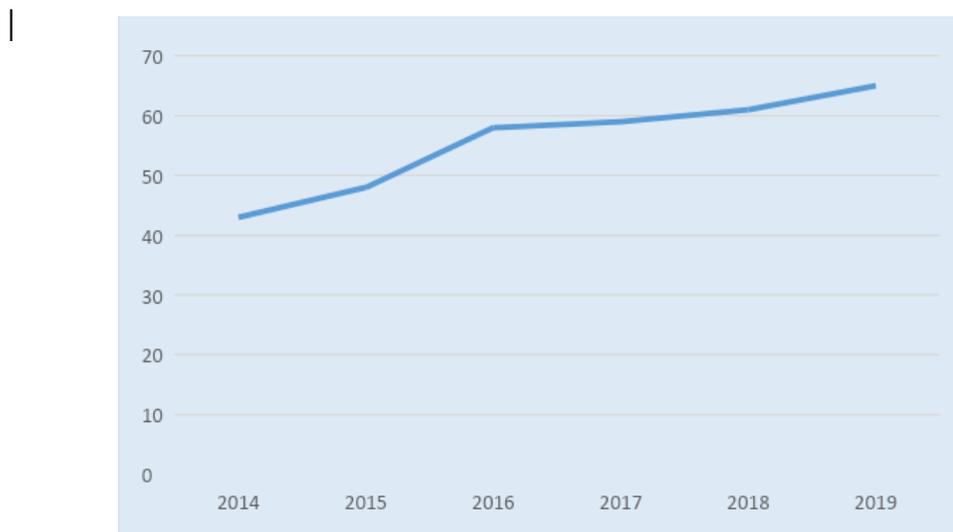


Fuente: Elaboración propia en base a datos de MEyFP

En el gráfico 3 se presenta el comportamiento de la variable bancos PyMe para el periodo 2001 al 2020, esta variable se ha mostrado primero ascendente durante el periodo 2001 al 2013, lo que indica que los créditos bancarios fueron incrementándose inicialmente debido a una buena situación financiera y bastante reducido en un segundo periodo 2014 al 2020, por una baja demanda de los mismos.

En el gráfico 4 se puede apreciar el comportamiento de la variable profundización financiera a través de la relación cartera y el PIB, donde se denota que la colocación de cartera afecta positivamente al PIB para el periodo 2014 al 2019, el cual muestra un comportamiento regularmente ascendente donde el sistema financiero es dominado por el sistema bancario.

Gráfico 4: Bolivia: Profundización financiera cartera y PIB 2014-2019
(En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de MEyFP

3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA BRINK'S BOLIVIA S.A.

3.2.1 Reseña Histórica

En 1859, Perry Brink, joven norteamericano fundó Brink's Chicago City Express, el cual fue fructífero a un principio y así la empresa prosperó, llegando a expandirse y estar presente en más de 100 países en la actualidad.

En un principio, la entrega de remuneraciones era la actividad comercial más importante de Brink's y más adelante pasó a ser parte de una de las empresas más importantes de la comunidad bancaria norteamericana, transportando fondos diariamente entre sus sucursales.

Entre 1920 y 1930, Brink's se expandió a 48 ciudades de Estados Unidos, proporcionando un servicio íntegramente dedicado al comercio y a la banca. La expansión a otros países no se

hizo esperar y pronto comenzaron a instalar Filiales de Brink's en Canadá, Europa, Latinoamérica y el lejano Oriente.

La empresa Brink's S.A. comienza a operar en nuestro país desde el año 1994, ofreciendo soluciones de seguridad en el manejo de efectivo, en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Oruro, Tarija, Santa cruz, Cobija, Trinidad, Sucre y Potosí; con la correspondiente autorización del Estado y de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) (BCB, 2011)³⁸.

Consecuentemente, la función productiva de los servicios ofertados por la empresa, presentaba resultados positivos y crecientes, con la captación de importantes clientes al ser la única empresa en su rubro a nivel nacional. Sin embargo, a partir del año 2011 con el surgimiento de una nueva empresa en el mismo rubro comenzó su competencia, provocando así una gran variación en la productividad de cada servicio ofrecido y en todas las áreas de trabajo.

Desde entonces, estas variaciones llegan a resaltarse más en los siguientes años, donde la productividad laboral presentaba variaciones en su nivel, provocando una época con muchos cambios en la tendencia de su productividad.

3.2.2 Descripción del procesamiento del efectivo

El procesamiento del efectivo se realiza en la sala de procesos de esta empresa, donde los supervisores otorgan a los cajeros procesadores cierta cantidad de efectivo, los cuales deben recontar y verificar la autenticidad ya sea en moneda nacional o extranjera.

El efectivo para el procesamiento proviene de dos líneas de negocio categorizados de acuerdo al requerimiento del cliente CIT (Cash in Transit) y ATM (Automatic Teller Machine) y

³⁸ BCB. (2011). Reglamento de Transporte de Material Monetario y/o Valores. La Paz, Bolivia.

se clasifica en uno de los tres tipos de procesamiento manual y máquina. Este efectivo (sea en moneda nacional y/o extranjera) ya viene con una solicitud establecida para realizar una de las dos operaciones:

- Recuento y Validación

Consiste en recontar y verificar la autenticidad de billetes y monedas que envían los clientes.

- Recuento y Depuración

Además de recontar y validar, se clasifica los billetes en hábiles, inhábiles y atm según la cartilla establecida por el Banco Central de Bolivia.

Una vez procesado el efectivo por el cajero y realizado el arqueo correspondiente, se procede al armado de paquetes tanto de billetes como de monedas, los cuales constan de 1000 piezas por corte. Posteriormente este efectivo queda a la disposición del cliente ya sea para custodia en bóveda o para su posterior envío de depósitos en las entidades públicas y/o privadas.

Cabe señalar, que la empresa en este periodo trabaja con las maquinas Accubanker, que solo funcionan como recontadoras, por lo que la verificación de la autenticidad y depuración del efectivo, es realizada manualmente por los cajeros procesadores.

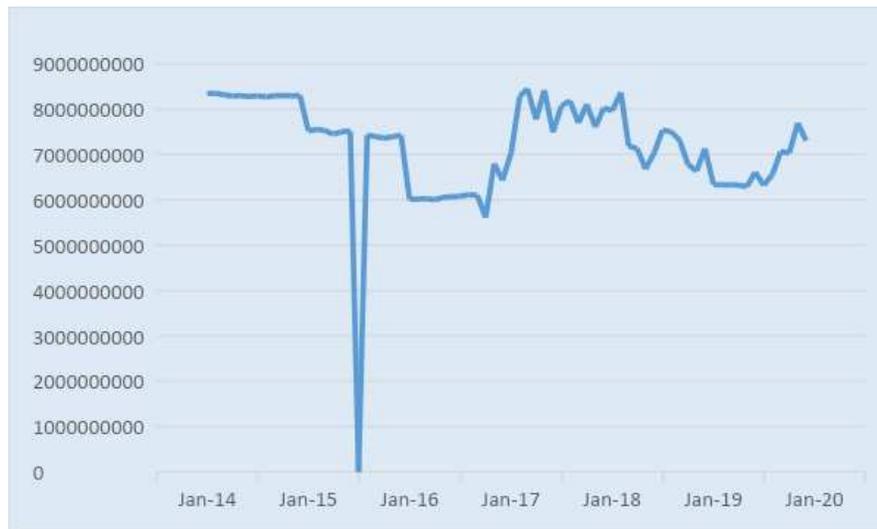
3.3 ANÁLISIS DEL PROCESAMIENTO DEL EFECTIVO

Durante el periodo de enero de 2014 a diciembre de 2019, se puede observar el comportamiento del monto procesado en bolivianos, los cuales presentaron bastante variación y esto se debe a cambios estructurales de la empresa por impactos externos, tal como se observa en el gráfico 5.

En el 2014 la tendencia viene siendo constante debido a que la empresa era la única en su rubro en el mercado, por lo que podía desarrollarse libremente abarcando más áreas y fijando sus precios de acuerdo a sus características y estrategias.

Sin embargo, a mediados del 2015 hubo una considerable caída en los montos de efectivo procesados, debido a la pérdida de algunos clientes, que comenzaron a tomar los servicios de la competencia. Si bien algunos clientes decidieron trabajar con ambas empresas (Brink's y su competencia), otros optaron por retirarse por completo y es así que ya no se logra los niveles del periodo 2014.

Gráfico 5 Brink's: Monto procesado de efectivo en bolivianos
(2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink's

Tabla 1 Brink´s: Principales estadísticas del monto de efectivo en bolivianos

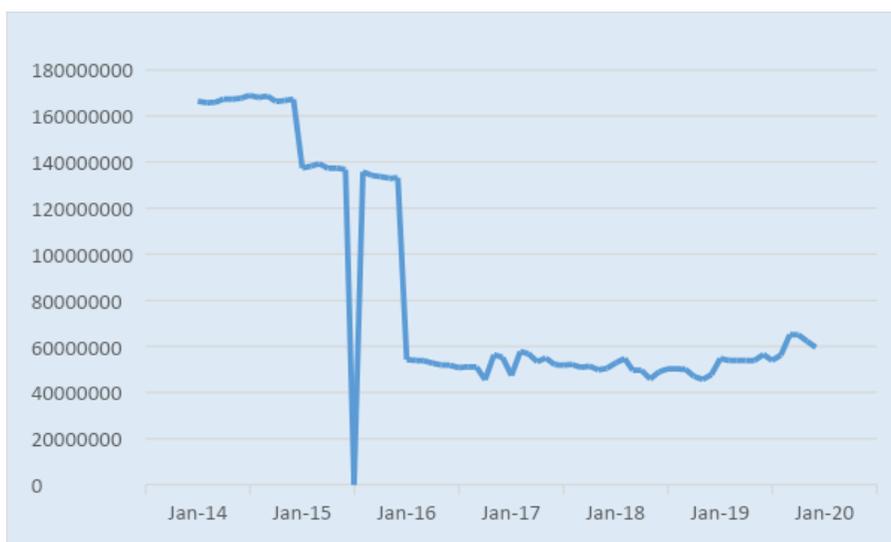
	MONTO_BS
Mean	7.19E+09
Median	7.41E+09
Maximum	8.45E+09
Minimum	146795.4
Std. Dev.	1.18E+09
Skewness	-3.137.802
Kurtosis	19.89178
Jarque-Bera Probability	974.1460 0.000000
Sum	5.18E+11
Sum Sq. Dev.	9.94E+19
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

En el gráfico 6 se observa el comportamiento de la variable monto procesado en dólares para el periodo enero de 2014 a diciembre del 2019. En el cual se puede observar que los montos en dólares muestran un decrecimiento en los montos procesados.

Al igual que en los montos procesados en bolivianos, se pudo identificar que la pérdida de clientes ocasiono este comportamiento, el cual no tuvo un resurgimiento en años posteriores, debido a que las remesas en dólares que ingresaron para el procesamiento fueron muy bajas en comparación al periodo del 2014 y no volvió a su comportamiento inicial.

Gráfico 6 Brink’s: Monto procesado de efectivo en dólares (2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink’s

Tabla 2 Brink’s: Principales estadísticas descriptivas del monto procesado de efectivo en dólares

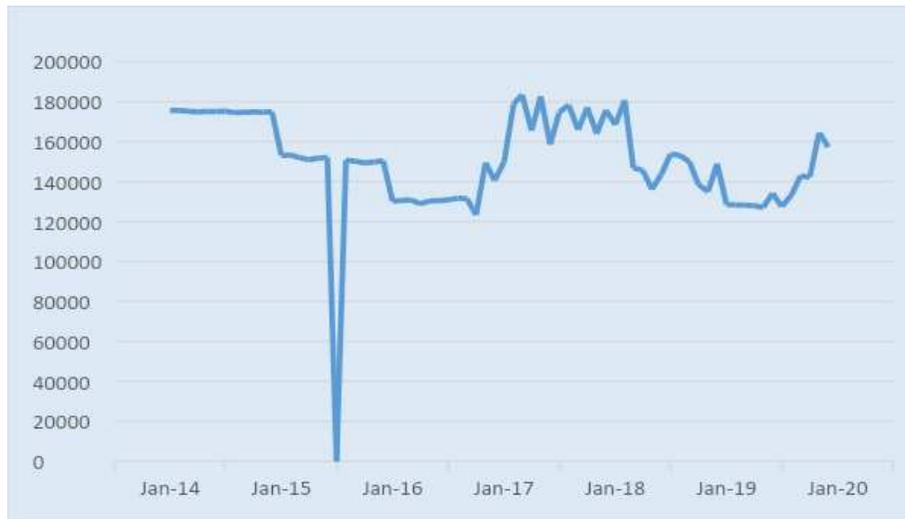
	MONTO_\$US
Mean	83912623
Median	54506885
Maximum	1.69E+08
Minimum	32983.00
Std. Dev.	48517432
Skewness	0.793744
Kurtosis	1.952151
Jarque-Bera	10.85432
Probability	0.004396
Sum	6.04E+09
Sum Sq. Dev.	1.67E+17
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink’s

El gráfico 7 presenta el comportamiento de la serie procesamiento del efectivo en bolivianos para el período comprendido entre enero de 2014 a diciembre de 2019, en el cual se

observa que los paquetes de efectivo procesados han presentado variación significativa durante el periodo de investigación.

Gráfico 7 Brink´s: Número de paquetes procesados de efectivo en bolivianos (2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

Este grafico representa la variación de paquetes de efectivo procesados anualmente, que al igual que en los montos en bolivianos tiene una gran caída a mediados del año 2015, donde posteriormente después de una recuperación la tendencia llega a variar en los siguientes años de estudio.

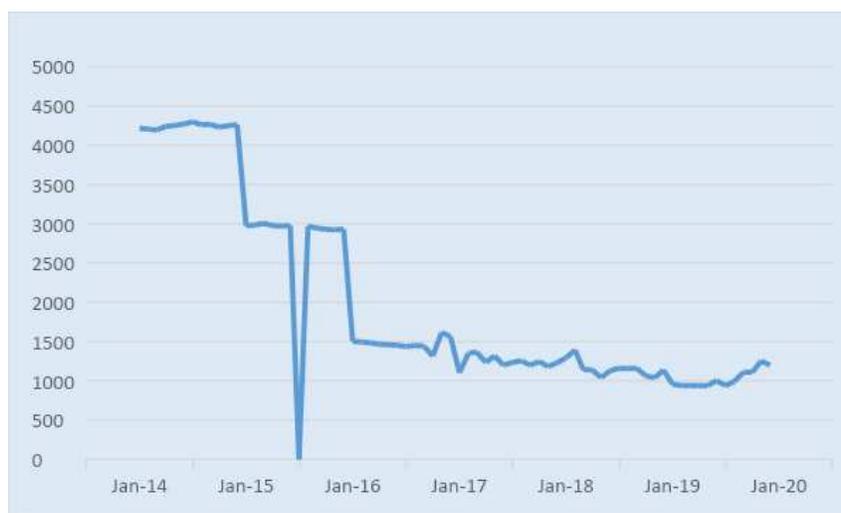
Tabla 3 Brink´s: Principales estadísticas de procesamiento de efectivo en bolivianos

	EFFECTIVO_BS
Mean	150708.2
Median	150631.5
Maximum	183509.1
Minimum	1.573000
Std. Dev.	25618.91
Skewness	-2.725.862
Kurtosis	17.56592
Jarque-Bera Probability	725.6621 0.000000
Sum	10850990
Sum Sq. Dev.	4.66E+10
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

En el gráfico 8 se muestra el comportamiento de la variable paquetes procesados en dólares durante el periodo enero de 2014 a diciembre de 2019. Del mismo modo que en los montos en bolivianos, se observa un continuo decrecimiento en el número de paquetes procesados en dólares, debido a que los clientes dejaron de enviar remesas en dólares para procesar de manera constante y notablemente la cantidad disminuyó.

Gráfico 8 Brink’s: Número de paquetes procesados de efectivo en dólares (2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink’s

Tabla 4 Brink’s: Principales estadísticas del número de paquetes procesados de efectivo en dólares

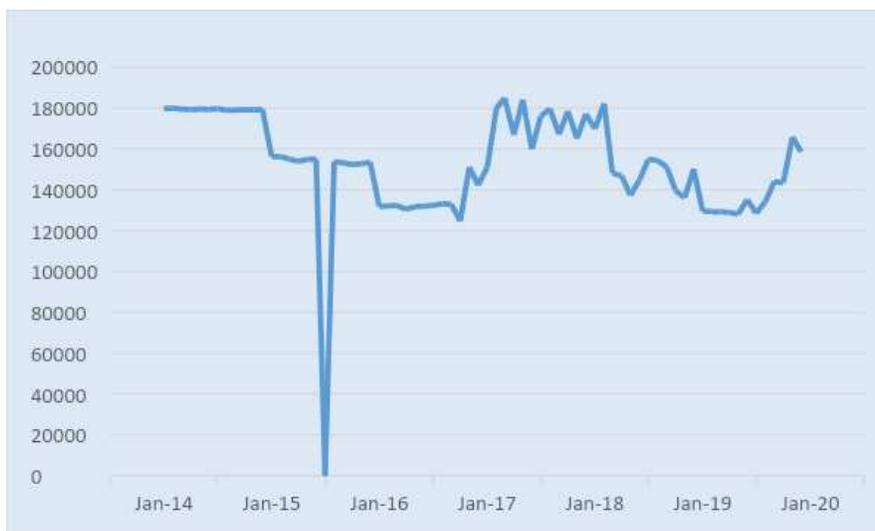
	PAQUETES_\$US
Mean	1976.640
Median	1358.988
Maximum	4298.042
Minimum	0.351000
Std. Dev.	1217.176
Skewness	0.935875
Kurtosis	2.374448
Jarque-Bera Probability	11.68429 0.002903
Sum	142318.1
Sum Sq. Dev.	1.05E+08
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink’s

El gráfico 9 presenta el comportamiento de la variable total de paquetes de efectivo procesado tanto en bolivianos como en dólares durante el periodo enero de 2014 a diciembre de

2019, en el cual se observa un irregular comportamiento, con una caída a mediados del año 2015 y que a pesar de una recuperación no se logra alcanzar los anteriores niveles.

Gráfico 9 Brink´s: Total de paquetes de efectivo procesado (2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

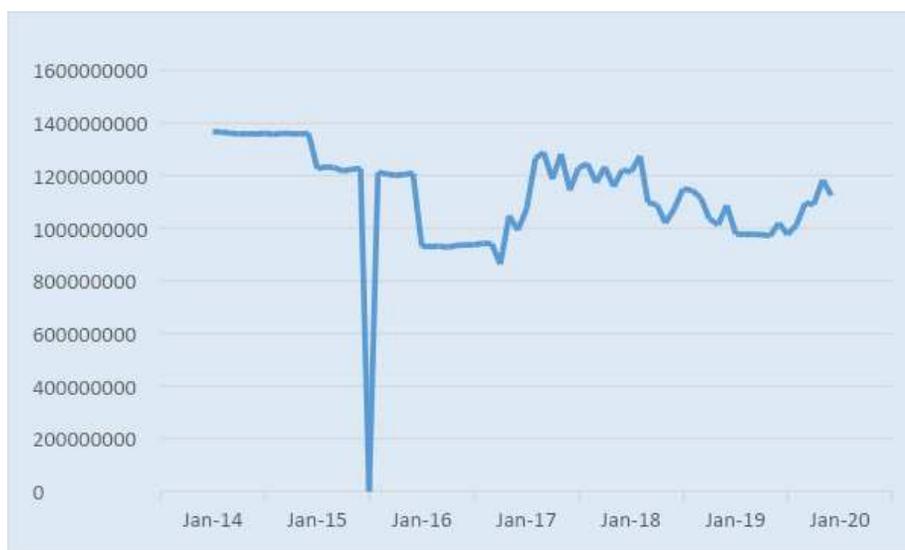
Tabla 5 Brink´s: Principales estadísticas del total de paquetes de efectivo procesado

	TOTAL_EFECTIVO
Mean	152684.8
Median	153583.9
Maximum	184873.2
Minimum	1.924000
Std. Dev.	26246.78
Skewness	-2.629.247
Kurtosis	16.83199
Jarque-Bera Probability	656.9273 0.000000
Sum	10993308
Sum Sq. Dev.	4.89E+10
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

El gráfico 10 presenta el comportamiento de la variable total dolarizado de los montos procesados, para el periodo de enero de 2014 a diciembre de 2019, en el cual se observa el mismo comportamiento irregular.

Gráfico 10 Brink´s: Total de monto procesado en dólares (2014-2019)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

Tabla 6 Brinks: Principales estadísticas del monto procesado en dólares

	TOTAL_DOLARIZADO
Mean	1.13E+09
Median	1.15E+09
Maximum	1.37E+09
Minimum	54381.75
Std. Dev.	1.99E+08
Skewness	-2.483.708
Kurtosis	15.40307
Jarque-Bera Probability	535.5344 0.000000
Sum	8.12E+10
Sum Sq. Dev.	2.80E+18
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

Una vez que se presentaron los diferentes gráficos y tablas, se puede señalar que las actividades de la empresa Brink´s Bolivia S.A. mostraron un ligero declive en sus funciones, este hecho se debe a que algunos clientes comenzaron a prescindir de sus servicios, probablemente optando por los servicios de la nueva empresa, sin embargo, este hecho es natural debido a la competencia que existe en cualquier actividad económica, ya que al ser dos empresas las encargadas de suministrar dicho servicio, los agentes económicos y las empresas, toman diferentes criterios para el manejo de su efectivo.

La empresa Brink´s Bolivia S.A., actualmente continúa brindando sus servicios en la ciudad de La Paz, dando a sus clientes los estándares más selectos en cuanto a calidad de transporte y procesamiento de efectivo se refiere, si bien ha disminuido la cantidad en el procesamiento, aun en estas condiciones dicha empresa continúa operando en el mercado.

3.3.1 Factor que incide en la productividad laboral en el procesamiento del efectivo

Gráfico 11 Brink´s: Índice de productividad laboral en el procesamiento de efectivo 2014-2019
(En paquetes de efectivo procesado/total horas)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink´s

En el Gráfico 11 se puede apreciar que el índice de productividad laboral en el procesamiento de efectivo durante el periodo 2014 al 2019 se ha mantenido relativamente estable, este hecho indica que, según los datos proporcionados por la empresa, la productividad laboral no ha tenido muestras de mucha variación, por lo que el personal de trabajo en sala de procesos realiza de manera relativamente eficiente sus actividades en esta empresa.

Tabla 7 Brink’s: Principales estadísticas de la productividad laboral

	IND_PRODUC
Mean	8.175000
Median	.150000
Maximum	11.80000
Minimum	3.500000
Std. Dev.	1.411896
Skewness	-0.061760
Kurtosis	3.930269
Jarque-Bera Probability	2.641972 0.266872
Sum	588.6000
Sum Sq. Dev.	141.5350
Observations	72

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Empresa Brink’s

Una vez revisadas las distintas variables de desempeño de la empresa, se puede apreciar que la mencionada entidad ha logrado desarrollar sus actividades con la mayor eficiencia posible en cuanto al manejo del efectivo, pero un punto negativo, fue el surgimiento de una nueva empresa en el mercado que realiza la misma actividad que ésta, por tal motivo, se puede observar la disminución de la cantidad en sus actividades.

Se pudo identificar que los principales factores que inciden en la productividad laboral de la empresa, son las herramientas y los métodos del trabajo, ya que ambos permitirán a los cajeros

ahorrar tiempo y mantener la calidad al desarrollar su trabajo, permitiendo alcanzar la eficiencia y eficacia que toda empresa busca maximizar.

Las máquinas con las que se trabajaba inicialmente en este periodo de estudio, resultaron precarias como para seguir abasteciendo al mercado y recuperar sus niveles iniciales. La metodología y la organización empleada en el procesamiento, ya no resultan ser las óptimas por lo que es necesario que existan modificaciones en pro de la empresa.

Por lo tanto, el rendimiento y la eficiencia de la productividad laboral respecto al procesamiento del efectivo en sala de procesos, tiene que ver con las capacidades propias del personal, de los métodos y maquinas de trabajo empleados al recontar, validar, depurar y armar los paquetes de billetes y monedas, además de reducir los tiempos que se invierten en obtener resultados.

3.3.2 Propuesta para mejorar el nivel de productividad laboral

Como propuesta para mejorar la productividad laboral en la empresa Brink's Bolivia S.A., se plantea implementar las siguientes mejoras:

- Como la tecnología va mejorando cada año, por lo que proveer maquinaria tecnológica es fundamental en tiempos tan competitivos, para que de esta manera posicionarse y mantenerse a la vanguardia del mercado. Por lo tanto, la adquisición de nuevas máquinas actualizadas y adecuadas es decisivo para la mejora de la productividad.

En Bolivia ya existen proveedores de máquinas mucho más actualizadas como el modelo NC 9500, las cuales son multifuncionales (recontadora, verificadora y depuradora) y

pueden llegar a procesar grandes cantidades de billetes en tiempo continuo según la programación realizada.

Lógicamente representa un alto costo, sin embargo, vale la pena realizar estudios de inversión para llegar a una aproximación del resultado, tomando criterios de viabilidad y rentabilidad esperada.

- Los métodos y el control en los procedimientos de trabajo son también un factor importante, los cuales deben ser apropiados e implementados tanto para los cajeros procesadores como para los supervisores.

El tesorero y supervisores podrían implementar en sala de procesos una pizarra de control, donde se registre manualmente la cantidad de paquetes procesados por cada cajero en un determinado tiempo, esto ayudaría en obtener información más útil y precisa de las variables y que se pueda identificar las falencias, además, de cierta manera esto crearía el interés de competitividad entre los cajeros para mejorar los tiempos y la calidad de trabajo.

Por otro lado, es necesario implementar nuevos métodos para el trabajo en equipo, según las destrezas de cada trabajador, para ello se debe realizar algunas pruebas de las técnicas de conteo, en el procesamiento como por ejemplo el trabajo en línea o serie; estas pruebas servirán para encontrar la técnica apropiada a los constantes cambios que sufre la empresa.

4 CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizada la prueba de estadística descriptiva, se puede afirmar las siguientes conclusiones.

4.1 CONCLUSION GENERAL

Los factores que notablemente inciden en la productividad laboral en cuanto al procesamiento del efectivo en sala de procesos de la empresa Brink's Bolivia S.A. son los métodos de trabajo empleados y las herramientas que se utilizan.

La combinación de estos aspectos es fundamental para el cumplimiento de los objetivos, ya que los métodos o técnicas utilizados, son un registro y examen sistemático de los modos de realizar el procesamiento, y la utilización de maquinas de trabajo actualizadas resultan favorables ya que pueden realizar diversas funciones. Por lo tanto, es necesario que estos factores, sean modificados y reforzados, con una actualización técnica.

4.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS

4.2.1 Conclusión Específica 1

El sistema financiero nacional ha ido en constante crecimiento, debido a ello las empresas que trabajan en este entorno también han ido desarrollando sus actividades, buscando el fortalecimiento para el alcance de los objetivos.

Un aspecto importante, es que las empresas que trabajan en este medio, cuenten con un mayor número de personas calificadas para realizar sus operaciones y así poder cumplir con los requerimientos de los clientes.

4.2.2 Conclusión Específica 2

El entorno económico de la ciudad de La Paz se ha incrementado considerablemente durante el periodo de investigación, asimismo, la competencia generada por otra empresa repercute en forma negativa al servicio de seguridad en el transporte, resguardo y procesamiento del efectivo de Brink's, y aun habiendo tomado medidas de recuperación en el área de sala de procesos, los niveles no llegan a ser los mismos.

A pesar de ello, el personal continúa comprometido con los valores de integridad, manteniendo la calidad de servicio y realizando mejoramientos técnicos internos para el desarrollo de futuras actividades.

4.2.3 Conclusión Específica 3

En cuanto se refiere a los montos procesados por el personal en sala de procesos, en el periodo de estudio se observa una considerable caída en el año 2015, sin embargo, busca levantarse y aunque no vuelve al mismo nivel de años anteriores, se puede indicar que dichas actividades apuntaron firmemente en una recuperación buscando mantenerse en un nivel estable,

Los montos procesados del efectivo reflejan las cuantiosas cifras manejadas anualmente por lo que este hecho genera mayor responsabilidad de los personeros de la empresa. Asimismo, esto demuestra la confianza depositada de los clientes en la adquisición del servicio.

4.2.4 Conclusión Específica 4

De acuerdo a la información brindada por la empresa, se ha establecido que existe un aumento en el proceso de revisión de paquetes por parte, de los cajeros de esta entidad, por lo cual, se ha tratado de mejorar el nivel productivo de cada uno de los personeros.

Como sus medidas más significativas de reacción rápida, para incrementar el producto final reduciendo el tiempo de está la adquisición de las máquinas (MA 7100) las cuales son recontadoras, verificadoras y depuradoras de efectivo, que lograron reducir los tiempos de procesamiento por cajero. Sin embargo, la cantidad adquirida no es suficiente, ya que no todos los cajeros trabajan con dichas máquinas, por lo que la productividad de cada cajero no es el mismo.

4.3 RECOMENDACIONES

4.3.1 Recomendación 1

Para captar e inclusive recuperar clientes que requieren los servicios, es necesario fortalecer el área comercial de esta empresa, de esta manera, una mayor generación de información, publicidad y estrategias de mercado ayudarían en aumentar los índices comerciales y por consiguiente las cantidades del procesamiento de efectivo.

4.3.2 Recomendación 2

Es necesario señalar que la expansión del mercado financiero genera mayores oportunidades de fuente laboral, por tanto, la capacitación al personal de la empresa Brink's debería ser más continua, especializada y actualizada, específicamente en el área de sala de procesos, donde los cajeros son los principales actores en aumentar los índices de productividad.

4.3.3 Recomendación 3

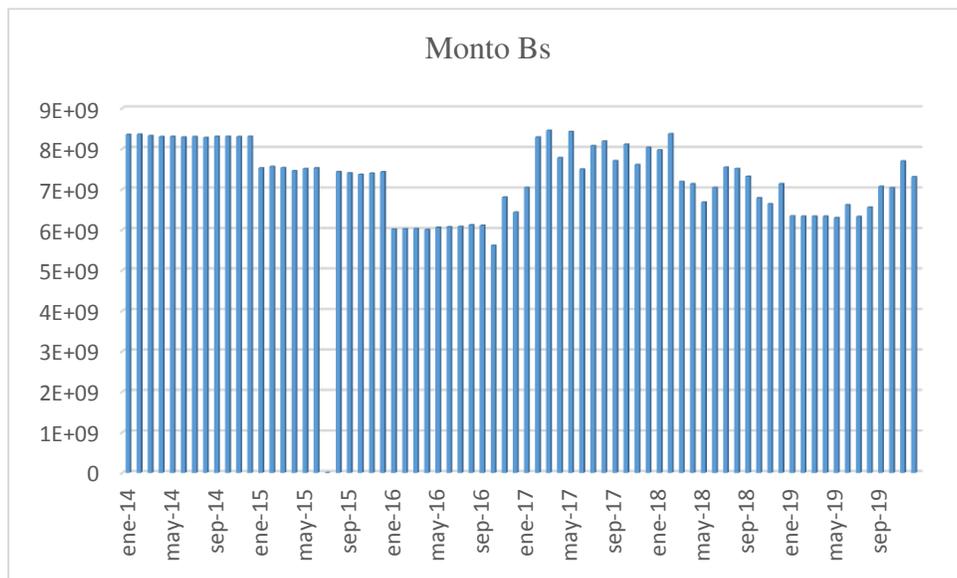
De igual manera, es necesario la implementación de actividades que fomenten un incremento constante, tales como metodologías en el procesamiento del efectivo y un sistema de control interno de la productividad en sala de procesos, que ayude en detectar las deficiencias, realizar comparaciones y determinar las estrategias.

4.3.4 Recomendación 4

Se debería implementar nuevas máquinas actualizadas, las cuales son capaces de procesar grandes cantidades de efectivo, reduciendo tiempos de trabajo y obteniendo el efectivo de acuerdo a los requerimientos de cada cliente. De esta manera, estos procesos ayudarían en obtener un producto de mayor calidad, en menor tiempo.

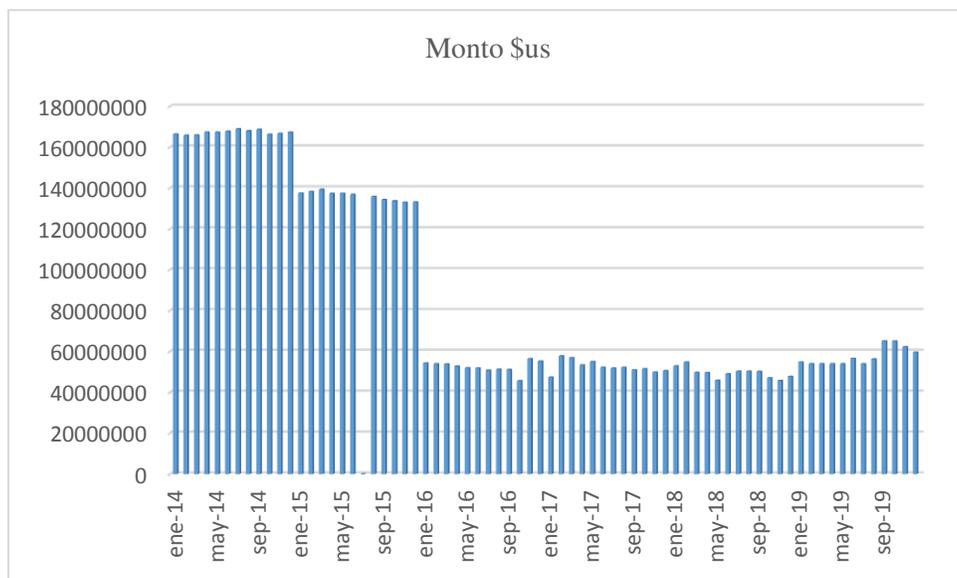
ANEXOS

Anexo 1: Monto recontado 2014-2019 (En bolivianos)



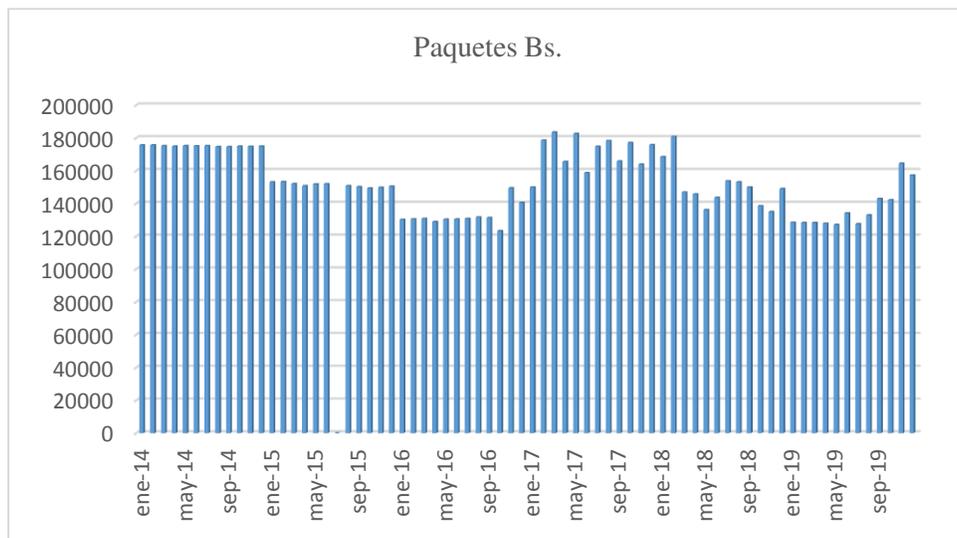
Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

Anexo 2: Monto recontado 2014-2019 (En dólares)



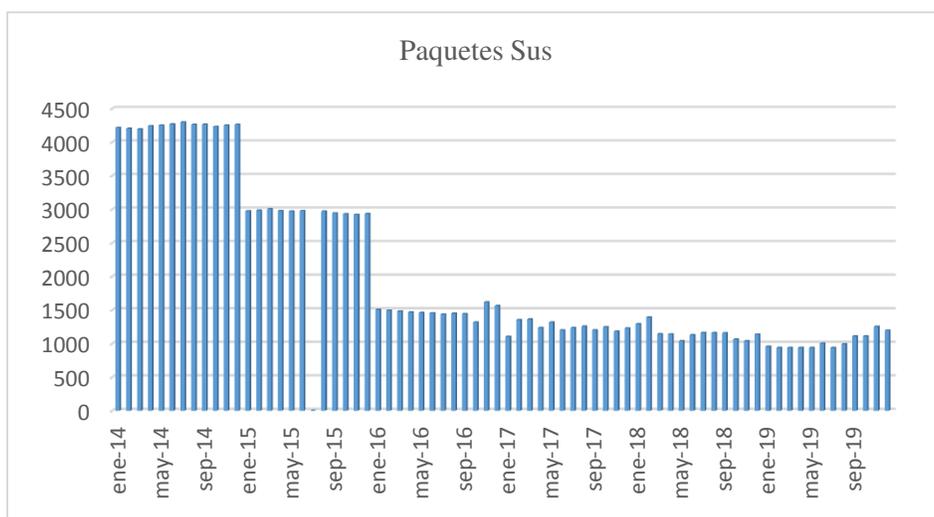
Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

Anexo 3: Paquetes recontados 2014-2019 (En bolivianos)



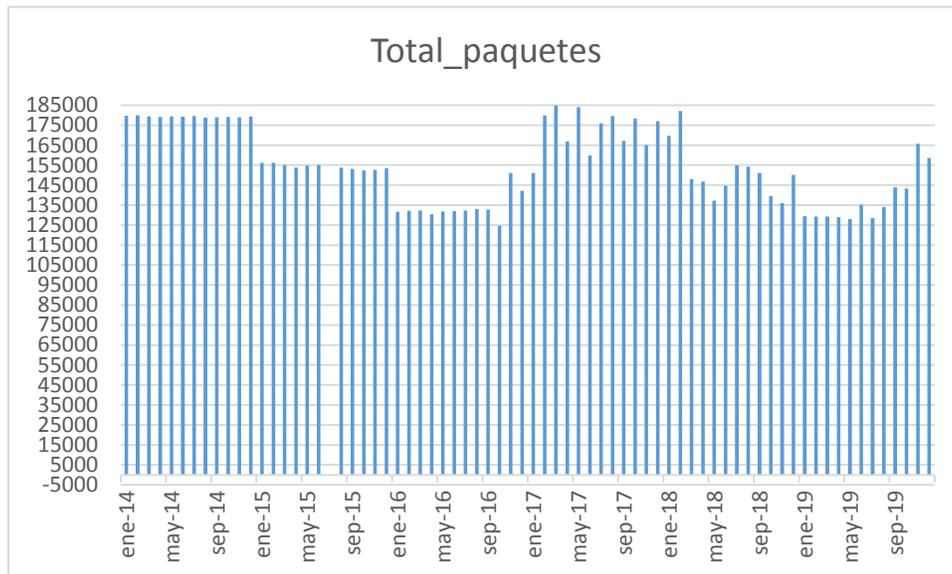
Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

Anexo 4: Número de paquetes 2014-2019 (En dólares)



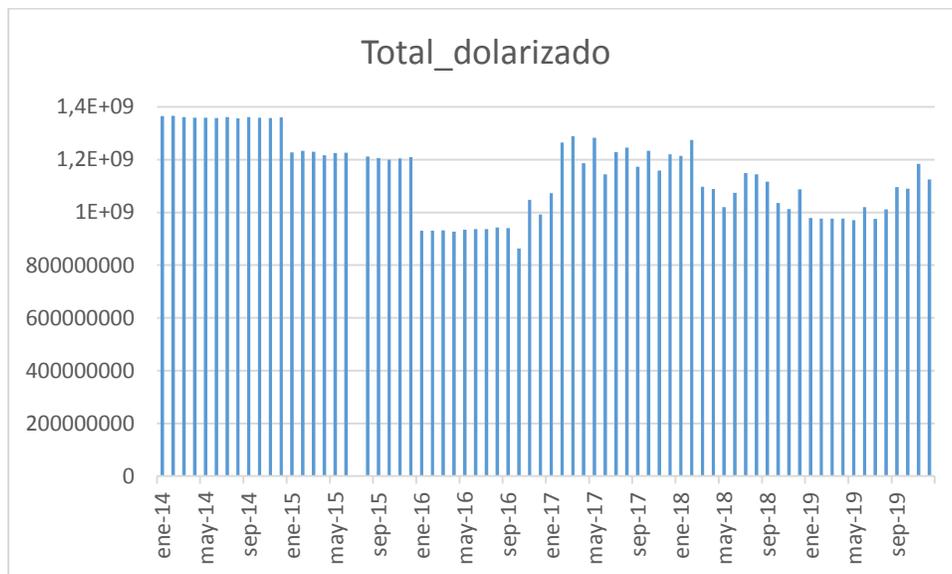
Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

Anexo 5: Total de paquetes procesados 2014-2019



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

Anexo 6: Total de montos procesados dolarizado 2014-2019



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Empresa Brink´s

BIBLIOGRAFIA

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. <https://www.asfi.gob.bo/>

Argandoña Antonio. (1983). Enciclopedia Práctica de Economía. No. 19. Barcelona España

Barchini, G. (2005). Métodos “I + D” de la Informática. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales.

Correa Espinal, Alexander A. D. F. (CISCI 2017). Medición de la Productividad en empresas de servicios y su impacto en la salud mental de los trabajadores. Medellín Colombia.

BCB. (2011). Reglamento de Transporte de Material Monetario y/o Valores. La Paz, Bolivia.

Belcher, E. (1999). Comportamiento organizacional: Teoría y Práctica.

Buonacore, Domingo (1980) Diccionario de Bibliotecología. (2 Ed.). Buenos Aires, Argentina.

Castillo-Loaiza, Leonardo. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. Econ. soc. territ vol.16 no.52 Toluca sep./dic. 2016.

Díaz, A. (2005). El mercado bursátil en el sistema financiero. México: McGraw-Hill

Enríquez Pérez Isaac (2016), Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico. versión On-line ISSN 2074-4706

Denison, D. (2004). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. Dynamics.

Giménez Carlos, (1987). Tratado de Contabilidad de Costos. Buenos Aires, Argentina. 5ta. ed. Ediciones Macchi.

Gitman, Lawrence J. y Zutter, Chad J. (2012). Principios de Administración Financiera. 12 Ed. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012.

Gonzales, E. 2020. Relación entre productividad laboral y remuneraciones. Publicación de la CEPAL

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Meteorología de Investigación, 6ta Ed. México.

Jiménez Felix. 2010, Elementos de la Teoría y Política Macroeconómica para una Economía Abierta. Cap. Dinero y equilibrio en el mercado de dinero. Lima Perú.

Jorgenson D. y Z. Griliches 1967 “The Explanation of Productivity Change”. Review of Economics Studies

Levine, R. (1997). “Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda.” Journal of Economic Literature.

Ludym, J. 2018. Determinant factors of labor productivity in clothing small and medium size enterprises of the metropolitan area of Bucaramanga, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.

Marvel, M., & Rodríguez, C. (2010). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Madrid, España: UNEXPO.

Martínez, De Ita María Eugenia (1997). "El papel de la Educación en el Pensamiento Económico". Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, En Revista Aportes No. 3 y 4. BUAP. México, septiembre de 1996- Abril de 1997.

Maslow, Abraham (1943). A Theory of Human Motivation

Montero, N. Marcelo. (1995). Mercado de Valores, Bolsa de Valores y el Caso Boliviano.

Nash Michael (1988). como incrementar la productividad del recurso humano. Bogotá Colombia. 1ra ed.

Reynaga Obregón J. (1996). Lecturas Básicas para el apoyo de la Unidades de Estadística Descriptiva y Analítica. Universidad Nacional Autónoma de México. Departamento de Salud Pública

Ricardo, David. (1817) 1994. Principios de economía política y tributación. México: Fondo de Cultura Económica.

Robbins Stephen, Coulter Mary (2005). Management. 8a ed, Prentice Hall

Robbins, S. (2004). La Cultura Organizacional

Rodríguez Isabel 2013. Dinero y estructuras financieras y financiarización, un debate teórico institucional, Noemí Levy. Universidad Nacional Autónoma de México. Prob. Des vol.45 no.179 Ciudad de México.

Schultz, T. (1959). Investment in Man: An Economist's View. The University of Chicago .

Smith, Adam (1776), Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones, Alianza, Madrid.

Solow, R. (1957). Economía del cambio tecnológico. En El cambio técnico y la función de producción agregada. México.

Stephen P. Robbins y Coulter, M. (2005). Administración. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.

Terceño Antonio, Guercio M. Belén, (2011) El Crecimiento Económico y el Desarrollo del Sistema Financiero. Un Análisis Comparativo. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 17, núm. 2, mayo-agosto, pp. 33-46. Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa Vigo, España.