



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL,  
EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR DE LA  
SECCIÓN COMPRAS, DE LA EMPRESA  
TIA S.A. MATRIZ**

Autora:

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar hasta este punto, llenarme de salud y sabiduría para cumplir, uno de mis objetivos más importantes, por poner en mi camino a personas tan buenas para cumplir este objetivo.

Mis padres: Jacki Jaramillo Morán y Christian Pérez Coloma, por ser los pilares fundamentales de mi vida, en este largo camino estudiantil, por sus valores inculcados y su gran amor, en especial a mi querido padre, por enseñarme a ser perseverante y constante siempre con su claro ejemplo.

Mis hermanos Christian, Santiago y Thiago por apoyarme y motivarme todos los días.

Mi esposo y compañero Cristhian por aconsejarme tan bien, por apoyarme siempre y por estar conmigo en cada paso que doy.

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**



## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia en general por su apoyo, en especial a mis queridos padres por darme la oportunidad de tener una buena educación y ser mi ejemplo de vida.

Cristhian por estar en mis buenos y malos momentos, sobre todo por su amor incondicional.

Mi tutor Simón Alberto Illescas Prieto, por creer y permitirme desarrollar este diseño de proyecto previo a la obtención del título y por los conocimientos impartidos.

Mis queridos amigos y compañeros de curso por apoyarme siempre que los necesité por ser los más unidos, por su paciencia y amistad.

Mis profesores del ITB, por compartirme su tiempo, paciencia y conocimientos.

Finalmente le quiero agradecer al Instituto Tecnológico Bolivariano por permitir formarme en esta prestigiosa institución.

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, en la empresa TIA S.A. matriz”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene la motivación laboral, en el desempeño del trabajador, de la sección compras, de la empresa Tiendas Industriales Asociadas matriz (TIA S.A.) ubicado en el centro la ciudad de Guayaquil , en el año 2018?**, presentado por Pérez Jaramillo Shirley Cristina como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por la Egresada:

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Pérez Jaramillo Shirley Cristina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, en la empresa TIA S.A. matriz**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**

Nombres y Apellidos de Autora

No. de cédula: **0930579222**

\_\_\_\_\_  
Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

##### **Tema:**

Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, de la empresa TIA S.A. matriz.

**Autora:** Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

##### **Resumen**

El presente proyecto de investigación se realizó en la empresa Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A. (Tía SA) es una empresa multinacional sur-americana de distribución de origen checoslovaco. TIA cuenta con más de 20 locales en la ciudad de Guayaquil su matriz se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, en Luque y Chimborazo. Esta investigación tuvo como objetivos fundamentar teóricamente la motivación laboral y desempeño del trabajador, caracterizar el desempeño para la motivación de cada uno y elaborar un plan de desarrollo de motivación laboral. El proyecto estuvo enfocado en una propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras. El tipo de investigación llevada a cabo fue una investigación de campo y bibliográfica. Se empleó una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos como las entrevistas, encuestas y la observación directa. De esta manera se pudo concluir que con la propuesta de mejora, la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, y le permite desarrollarse y sentirse bien por los resultados logrados en la ejecución de sus tareas laborales para un mejor desempeño laboral.

Motivación

Laboral

Desempeño

Trabajador



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **Tema:**

Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, de la empresa TIA S.A. matriz.

**Autora:** Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

#### **Abstract**

This research project was carried out in the company Tiendas Industriales Asociadas Tia S.A. is a South American multinational distribution company of Czechoslovak origin. TIA has more than 20 locations in the city of Guayaquil. Its parent company is located in the center of the city of Guayaquil, in Luque and Chimborazo. The objective of this research was to theoretically establish the worker's motivation and performance, to characterize the performance for the motivation of each one and to develop a work motivation development plan. The project was focused on a proposal to improve the work motivation, in the performance of the worker in the purchasing section. The type of research carried out was a field and bibliographical investigation. A series of techniques and instruments for data collection were used, such as interviews, surveys and direct observation. In this way it was possible to conclude that with the improvement proposal, the motivation directly influences the work performance of the personnel. And it allows you to develop and feel good about the results achieved in the execution of your work tasks for a better work performance.

Motivation

Labor

Performance

Employee



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
<b>Portada</b> .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación De Aceptación Del Tutor .....	iv
Cláusula De Autorización Para La Publicación De Trabajos De Titulación v	
Certificación De Aceptación Del Cegescit.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>Índice General</b> .....	ix
<b>Índice De Tablas</b> .....	xii
<b>Índice De Gráficos</b> .....	xiii
<b>Índice De Ilustraciones</b> .....	xiv
<b>Capítulo I</b> .....	1
El Problema .....	1
Planteamiento Del Problema .....	1
Ubicación Del Problema En Un Contexto .....	3
Situación Del Conflicto.....	3
Delimitación Del Problema.....	4
Formulación Del Problema .....	4
Variables Del Problema .....	5

Evaluación Del Problema.....	5
Variables De La Investigación .....	6
Objetivos De La Investigación .....	7
Objetivos Específicos .....	7
Justificación E Importancia .....	8
<b>Capítulo II</b> .....	<b>9</b>
Marco Teórico.....	9
Antecedentes Históricos .....	9
Fundamentación Legal .....	17
Variables De La Investigación .....	23
Definiciones Conceptuales .....	24
<b>Capítulo III</b> .....	<b>27</b>
Metodología.....	28
Datos De La Empresa .....	29
Funciones Del Departamento De Compras .....	31
Diseño De La Investigación .....	32
Los Tipos De Investigación .....	36
Población Y Muestra.....	36
Métodos Y Técnicas De Investigación .....	39
Técnicas De La Investigación .....	39
Procedimiento de la Investigación.....	41

<b>Capítulo IV</b> .....	42
Análisis e Interpretación De Los Resultados.....	42
Cuestionario .....	42
Entrevista .....	51
Plan De Mejora.....	52
Cronograma.....	53
Recursos .....	54
Plan De Capacitación .....	54
Conclusiones .....	55
Recomendaciones.....	56
<b>Bibliografía</b> .....	<b>57</b>
<b>Anexos</b> .....	
Anexo 1: Entrevista.....	
Anexo 2: Equipo .....	
Anexo 3: Tienda Virtual De TIA.....	
Anexo 4: Portal De Reclutamiento De TIA.....	
Anexo 5: Portal Corporativo De TIA .....	
Anexo 6: Primer TIA en apertura.....	
Anexo 7: Matriz ( Luque y Chimborazo).....	
Anexo 8: Tarjeta mas.....	
Anexo 9: Logo de Radio TIA.....	
Anexo 10: Encuesta.....	

## ÍNDICE DETABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla 1: Etapas.....	4
Tabla 2: Variables.....	5
Tabla 3: Clases.....	34
Tabla 4: Universo.....	37
Tabla 5: Tácticas.....	40
Tabla 6: Desempeño Laboral.....	42
Tabla 7: Condiciones de Trabajo.....	43
Tabla 8: Compañerismo.....	44
Tabla 9: Compañerismo de Trabajo.....	45
Tabla 10: Directivos y Trabajadores.....	46
Tabla 11: Opiniones.....	47
Tabla 12: Incentivo.....	48
Tabla 13: Trabajo.....	49
Tabla 14: Fracaso.....	50
Tabla 15: Ingresos.....	54
Tabla 16: Plan de Capacitación.....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Gráficos 1: Desempeño Laboral.....	42
Gráficos 2: Condiciones de Trabajo.....	43
Gráficos 3: Compañerismo.....	44
Gráficos 4: Compañerismo de Trabajo.....	45
Gráficos 5: Directivos y Trabajadores.....	46
Gráficos 6: Opiniones.....	47
Gráficos 7: Incentivos.....	48
Gráficos 8: Trabajo.....	49
Gráficos 9: Fracaso.....	50

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Ilustración 1.....	10
Ilustración 2.....	11
Ilustración 3.....	12
Ilustración 4.....	13
Ilustración 5.....	14
Ilustración 6.....	14
Ilustración 7.....	15
Ilustración 8.....	16
Ilustración 9.....	29
Ilustración 10.....	29
Ilustración 11.....	31
Ilustración 12.....	33
Ilustración 13.....	34
Ilustración 14.....	36

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema

Almacenes TIA es una empresa con una gran demanda, con más de 78 años de trayectoria, fundada por los señores Federico Deutsch y Kerel Steuer en Praga, en el año 1920 después de expandir la cadena a Yugoslavia y Rumania, sus fundadores Federico Deutsch y Kerel Steuer se vieron obligados a emigrar debido a la guerra mundial donde se restablecieron con nuevas operaciones en Bogotá – Colombia en 1940 con la marca TIA entre otras como Magda Supermercados S.A(Ecuador), Ta-Ta S.A(Uruguay), Multi Ahorro S.A(Uruguay) expandiéndose a Ecuador, Perú, Argentina y Uruguay.

El problema que se presenta en la empresa de TIA S.A. Ecuador es por el deficiente desempeño de los trabajadores en el departamento de compras, que es uno de los departamentos más importante, ya que es el que realiza las negociaciones con los proveedores, este problema se ha venido presentando hace un par de años, es un gran problema ya que los trabajadores no realizan un buena labor como buenas negociaciones, y realizar correctamente las órdenes de compra entre otras responsabilidades establecidas, tienen menos concentración y la mayoría del tiempo están distraídos, esto no quiere decir que sean malos trabajadores sino que la motivación está influyendo en ellos de forma negativa.

Los trabajadores no completan las tareas a tiempo, no están entusiasmados con el trabajo que están realizando, están menos comprometidos y dedicados, sin una conexión emocional con la empresa. Lo cual perjudica a la empresa ya que no tienen a sus colaboradores

brindando el cien por ciento. Un trabajador desmotivado no siente la necesidad de abogar por la organización, ni ofrece todo su esfuerzo y trabajo para mantener una alta productividad y mejorar.

La motivación en los trabajadores es muy importante ya que los ayuda a la autorrealización, puesto a que cada uno lleva establecidas sus propias metas u objetivos y estos pueden lograrse dentro de la empresa.

Con unos colaboradores motivados la empresa tiene la clave del éxito y mayores beneficios, para poder contar con unos colaboradores motivados, podemos delegarles u otorgarles una mayor autoridad, mayor poder de decisión, mayor autonomía, mayor responsabilidad, nuevas funciones, nuevas tareas, nuevos retos, nuevas metas, nuevas oportunidades para que expresen su creatividad día a día.

(TIA, 2018)

Un estudio realizado por la revista líderes (2014) en Ecuador revela que:

Sentirse alegre en el empleo permite generar mejores relaciones entre colegas, además de aportar en el rendimiento de las labores diarias. Baja remuneración, falta de autonomía, poco reconocimiento y tensión son algunos de los factores que afectan, directamente, la productividad.

Las cifras que se presentaron en el Proyecto Happiness indican que el 56% de los encuestados se siente feliz en su lugar de trabajo. Apenas un 9% padecería de la denominada 'infelicidad laboral'. Frente a ello, el 67% de trabajadores ecuatorianos, según Proyecto Happiness, siente orgullo de la organización donde trabaja. En Ecuador, el Inec señala que ocho de cada 10 empls los genera el sector privado (80,8%) y dos de cada 10 el público (19,2%).

Esto nos indica que si tenemos colaboradores motivados la empresa gana y ellos también. La propuesta de mejora que se ofrece en la presente



investigación tiene como objetivo fundamentar teóricamente la motivación laboral del desempeño del trabajador y caracterizarlo, para crear un plan de desarrollo de motivación laboral que mejore sus niveles de rendimiento, su innovación natural, una mejor comprensión clara de sus funciones, gran entusiasmo y sentirse más comprometido con la organización.

### **Ubicación del Problema en un Contexto**

Tiendas Industriales Asociadas Tía S.A. (Tía SA) es una empresa multinacional sur-americana de distribución de origen checoslovaco. Sus sedes administrativas se encuentran en Ecuador y Uruguay, TIA cuenta con más de 20 locales en la ciudad de Guayaquil su matriz se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, en Luque y Chimborazo.

Unos de los locales más importantes se encuentran en Guayaquil y Quito, esto no quiere decir que los otros locales sean menos importantes, pero en Guayaquil se encuentra la matriz y Quito por ser la capital del Ecuador, TIA cuenta con una división que son: TIA, SUPER TIA, MINI TIA, TIAEXPRES y MAGDA.

El problema de investigación será realizado en la sección compras de Almacenes tía, donde se realizan compras masivas de múltiples productos, como víveres, ropa, juguetes, implementos de limpieza, implementos de música, entre otros.

### **Situación del Conflicto**

El conflicto presentado en la empresa se desprende de tres variables presentadas a continuación:

**Tabla 1****Etapas**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencia</b>
Motivación laboral	Deficiente reconocimiento
Desempeño del trabajador	Rendimiento deficiente en sus tareas laborales.
Defectuosa selección al momento de compra.	Escasa eficiencia

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

### **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración de empresas.

**Área** : Compras.

**Aspectos:** Motivación, laboral, desempeño, trabajador.

**Tema** : Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, de la empresa TIA S.A. matriz

### **Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tiene la motivación laboral, en el desempeño del trabajador, de la sección compras de la empresa tiendas industriales asociadas (TIA S.A.) ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil en el año 2018?

## Variables del Problema

**Tabla 2**

**Variables**

<b>Variable Independiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motivación</li><li>• Laboral</li></ul>
<b>Variable Dependiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño</li><li>• Trabajador</li></ul>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

### Evaluación del problema

Los aspectos generales de evaluación son:

#### Delimitado

Es delimitado porque describe problema se presenta en los trabajadores de la sección compras de almacenes TIA el cual es la desmotivación laboral esto afecta sus responsabilidades laborales diarias, como son las negociaciones al momento de la compra y la poca concentración. De esta descripción se desprende la formulación del problema a continuación.

¿Qué incidencia tiene la motivación laboral, en el desempeño del trabajador, de la sección compras de la empresa tiendas industriales asociadas (TIA S.A.) ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil en el año 2018?

En consecuencia, la delimitación se aclara en particular que persona, materiales, situaciones, factores y causas serán considerados o no.

#### Claro

Es claro porque las ideas de la propuesta de mejora tienen una forma precisa y fácil de comprender como lo son:

- Elevados niveles de rendimiento.
- Mejor comprensión de sus funciones.
- Compromiso emocional.
- Entusiasmo para realizar su trabajo.

### **Evidente**

Es evidente porque sus manifestaciones son muy claras en el bajo desempeño de los trabajadores en la empresa como lo son:

- No completar las tareas a tiempo.
- No estar entusiasmado con su trabajo.
- Menos compromiso.
- Deficiente dedicación.

### **Concreto**

Es concreto porque se redacta de manera corta, precisa y directa el problema del que se está hablando como lo es el bajo desempeño de los trabajadores de la sección compras.

### **Original**

Es original porque estudia la actitud y personalidad de los trabajadores de una manera muy minuciosa con diferentes fuentes de investigación como lo son

- Los Libros
- Textos
- Página Web
- Entre Otros.

### **Variables de la Investigación**

Identifica de manera puntuada las variables presentadas en la problemática con claridad, las cuales son:

**Variable Independiente:** Motivación, Laboral.

**Variable Dependiente :** Desempeño, Trabajador.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

- Demostrar que el desarrollo de un plan de motivación laboral influya para el buen desempeño del trabajador, de la empresa TIA

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la motivación laboral y desempeño del trabajador.
- Caracterizar el desempeño del trabajador para la motivación.
- Elaborar un plan de desarrollo de motivación laboral.

## **Justificación e Importancia**

La presente investigación se enfoca en la propuesta de mejora para la motivación laboral en el desempeño del trabajador.

Los colaboradores se beneficiarán con los resultados de esta investigación por lo tanto también la empresa, ya que contará con profesionales motivados que realizan una buena labor. Esto es importante ya que los colaboradores ofrecen un mayor rendimiento, se sienten valorados, a gusto y más comprometidos con ella.

La investigación nos ayuda a resolver el problema que se presenta en el departamento de compras, como lo es la desmotivación del personal, que ha influido en sus tareas laborales.

Esta información nos sirve de apoyo ya que se puede controlar más a fondo como se siente el colaborador en la empresa. Se puede conocer las diversas variables estudiadas entre ellas como lo son, la variable independiente con la motivación laboral y la variable dependiente con el desempeño del trabajador.

Con los resultados se espera un mejor desempeño por parte de los colaboradores, para una mejor actitud y comunicación con los demás, y al momento de realizar la negociación con los proveedores.

Se recomienda un gran enfoque en las capacitaciones mensuales al personal, así también como las integraciones trimestrales y la realización de encuestas, para mantenerse informado de los fenómenos que se presentaran a futuro y no puedan afectar a los colaboradores de manera negativa, como pueden ser la escasez de motivación, la auto confianza o el reconocimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Según el autor (Huertas, 1997)

**“No sería tanto el de influir sobre habilidades, conocimientos, actitudes y motivaciones de sus pupilos por facilitar su construcción.”**

(p. 23) La motivación laboral podría expresarse como la fuerza e impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona, o sea un trabajador, con el fin de lograr un objetivo determinado.

Como dijo el autor (Richard Boyatzis, 2007)

**“Los auténticos líderes no se distinguen por su talento innato o su dominio técnico, sino por su capacidad de inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo. “** (p. 23)

Lo más importante de la motivación es saber dirigir y usar adecuadamente las emociones y potenciar sentimientos positivos en los trabajadores.

De acuerdo con el diario (Lideres, Proyecto Happiness, 2014)

**“El 67% de trabajadores ecuatorianos, según Proyecto Happiness, siente orgullo de la organización donde trabaja. En Ecuador, el Inec señala que ocho de cada 10 empleos los genera el sector privado (80,8%) y dos de cada 10 el público (19,2%). “**

La motivación laboral en el Ecuador es muy importante entre los trabajadores ya que motivados los trabajadores se sienten alegres en su trabajo y les permite generar mejores relaciones entre colegas, además de aportar en el rendimiento de las tareas diarias.

## La motivación

Motivación según Abraham Maslow: (H., 1991)

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción». La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. (pág.80)

### Ilustración 1



Imagen 1: (<https://www.google.com.ec>)

Para Maslow, psicólogo norteamericano (Pereira, 2006)

La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen. Como se puede observar, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter



social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. (pág. 86)

Esto quiere decir que la motivación se divide en las necesidades básicas del ser humano, es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de las personas hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y trabajos.

Motivación según Piaget

**“Este psicólogo conocido por sus aportaciones al estudio de la infancia y del desarrollo cognitivo, define a la motivación como la voluntad de aprender, entendido como un interés del humano por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno.”(pág. 22)**

### Ilustración 2



Imagen 2: (<https://www.google.com.ec>)

La motivación es un componente psicológico que orienta y mantiene determinada conducta de una persona es el entorno que se desenvuelva.

### **Motivación según Chiavenato**

Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. (pág. 52)

La motivación según Chiavenato es la manera en el que el ser humano actúa ante los fenómenos que se presentan, así mismo entre ellos.

### **Ilustración 3**



Imagen 3: (<https://www.definicionabc.com>)

### **Motivación según Herzberg**

Frederick Herzberg, psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador. (pág. 92)

La motivación se define como factores de la vida diaria del ser humano que influye de una manera importante en diferentes maneras como en las relaciones personales y ambiente personal.

#### Ilustración 4

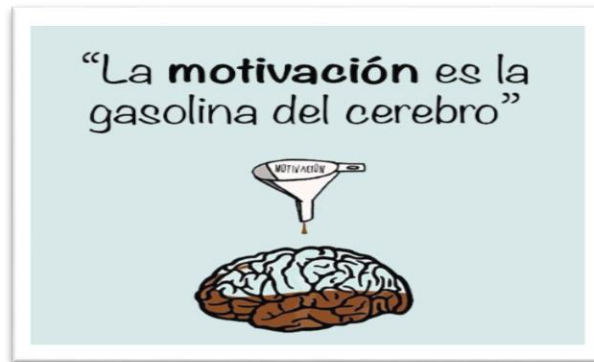


Imagen 4: (<https://licom2.com>)

#### Motivación según McClelland

Este psicólogo afirma que:

La motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades:  
**La necesidad de logro:** relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal, etc.  
**La necesidad de poder:** referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas.  
**La necesidad de afiliación:** se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás. (pág.101)

La motivación se divide en diferentes necesidades la de logro, de poder y de afiliación, que se relaciona con las tareas que son un desafío para la persona.

### Ilustración 5



Imagen 5:(<https://gesvin.wordpress.com>)

### Motivación según Freud

El ser humano cuenta con motivaciones inconscientes que condicionan y determinan sus actos y decisiones. A estas motivaciones inconscientes se les llaman pulsiones. Freud afirma que la pulsión que hace mover básicamente al hombre es el lívido. Según sus palabras, la lívido es una pulsión, una energía pulsional relacionada con todo aquello susceptible de ser comprendido bajo el nombre de amor, o sea, amor sexual, amor del individuo a sí mismo, amor materno y amor filial, amor a la humanidad en general, a objetos y a ideas abstractas. (pág. 51)

### Ilustración 6



Imagen 6 (<https://anabelavila.com>)

## **Tipos de motivación**

### **Motivación extrínseca según Maslow**

La motivación extrínseca hace referencia a que los estímulos motivacionales vienen de fuera del individuo y del exterior de la actividad. Por tanto, los factores motivadores son recompensas externas como el dinero o el reconocimiento por parte de los demás. La motivación extrínseca no se fundamenta en la satisfacción de realizar la cadena de acciones que compone aquello que estamos haciendo, sino en una recompensa que solo está relacionada con esta de manera indirecta, como si fuese un subproducto. (pág. 203)

Por ejemplo: una persona puede trabajar mucho para ganar mucho más puede estudiar duro por el reconocimiento ante la sociedad que le proporciona un buen trabajo una vez haya acabado sus estudios. Una persona con motivación extrínseca por una tarea que debe entregar, trabajará duro en ella pesar de tener poco interés, pues la anticipación del reforzador externo le motivará a acabarla a tiempo.

### **Ilustración 7**



Imagen 7 (<http://www.escuelamanagement.eu>)

### **Motivación intrínseca según Maslow**

La motivación intrínseca hace referencia a la motivación que viene del interior del individuo más que de cualquier recompensa externa. Se asocia a los deseos de autorrealización y crecimiento personal, y está relacionada con el placer que siente la persona al realizar una

actividad, lo que permite que una persona se encuentre en “Estado de Flow” al realizar la misma. (pág. 70)

Por ejemplo: una persona va a los entrenamientos de su equipo de fútbol simplemente por el placer que le supone practicar su deporte favorito.

Fuente: (EuroResidentes , 2015)

### Ilustración 8



Imagen 8 (<https://www.vix.com/es>)

(Chiavenato, 1999)

La motivación intrínseca es el tipo de motivación más vinculado a una buena productividad, ya que allí donde se da el individuo no se limita a cumplir los mínimos necesarios para obtener la recompensa, sino que se involucra personalmente en lo que hace y decide poner en ello gran parte de su empeño. La motivación intrínseca es la motivación que viene desde el interior de los individuos y que lo incentiva a realizar una actividad por placer o preferencia propia. Después de analizar las diferentes maneras en que influye la motivación en las personas, a continuación se presenta como influye en el ámbito laboral: Puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo, por lo tanto podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño laboral: la motivación Intrínseca y extrínseca. (p. 48)

(Psicología y Mente , 2017)

### **Motivación Básica**

Es la base estable de la motivación que determina el nivel de compromiso de un deportista con su actividad. Se refiere al interés de un deportista por los resultados deportivos, su rendimiento personal y/o las consecuencias positivas de ambos.

### **Motivación Cotidiana**

La motivación cotidiana hace referencia al interés de un deportista por la actividad diaria y la gratificación inmediata que ésta produce.

(Zapata Y. O., 2013)

El siguiente tema de tesis presentado por la autora Yolanda Olvera Zapata en el año 2013 en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas del Ecuador con el tema **Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos**. Se enfoca en el cuantificar y cualificar las diversas variables de la motivación y desempeño de los trabajadores de la Constructora. (Rynaga, 2015) El siguiente tema de tesis presentado por la autora Yolanda Reynaga Utani en la Universidad Nacional José María Arguedas Facultad de Ciencias de la Empresa – Perú con el tema **Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas, 2015 motivación y desempeño laboral**. Se enfoca en determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a diferentes dimensiones de la motivación en el Hospital.

### **Fundamentación Legal**

(Codigo del Trabajo, 2012)

#### **Art. 79.\_ Igualdad de remuneración**

A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión,

filiación política, posición económica, orientación sexual, estado discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole más, práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

#### **Art. 45.- Obligaciones del trabajador**

Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o



indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

#### **Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos**

Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el Código Del Trabajo

#### **Art. 51.- Duración del descanso**

El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

#### **Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos**

Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas:

1. Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable. Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro;

2. La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por

razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público.

#### **Art. 80.- Salario y sueldo**

Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

#### **Art. 65.- Días de descanso obligatorio**

Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Lo son también para las respectivas circunscripciones territoriales y ramas de trabajo, los señalados en las correspondientes leyes especiales.

#### **Art. 66.- Jornada que se considerará realizada**

En las fechas expresadas en el artículo anterior, la jornada se considerará como realizada, para los efectos del pago de la remuneración, siempre que no coincida con los días de descanso semanal.

La disposición del inciso anterior comprende también a los trabajadores a destajo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 93 de este Código.

#### **Art. 67.- Pago en caso de licenciamiento**

Cuando por razón de cualquier fiesta no determinada en el artículo 65 de este Código, el empleador licenciare a los trabajadores, estará obligado a pagarle la remuneración de ese día, como si el trabajo se hubiere realizado, a menos que entre empleador y trabajador hubiere mediado convenio

expreso para la suspensión del trabajo, pues en tal caso nada deberá el primero al segundo por este concepto.

#### **Art. 68.- Prohibición de trabajo**

En los días de descanso obligatorio queda prohibido el trabajo que se haga por cuenta propia y públicamente en fábricas, talleres, casas de comercio y demás establecimientos de trabajo, sin más excepciones que las determinadas en el artículo 52 de este Código y en las regulaciones legales sobre el trabajo en boticas, farmacias y droguerías.

#### **Art. 69.\_ Vacaciones anuales**

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

#### **Art. 90.- Retención limitada de la remuneración por el empleador**

El empleador podrá retener el salario o sueldo por cuenta de anticipos o por compra de artículos producidos por la empresa pero tan sólo hasta el diez por ciento del importe de la remuneración mensual; y, en ningún caso, por deudas contraídas por asociados, familiares o dependientes del trabajador, a menos que se hubiere constituido responsable en forma legal, salvo lo dispuesto en el número 6 del artículo 42 de este Código.

#### **Art. 91.- Inembargabilidad de la remuneración**

La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias.

### **Art. 92.- Garantía para parturientas**

No cabe retención ni embargo de la remuneración que perciban las mujeres durante el período de dos semanas anteriores al parto y seis semanas posteriores al mismo.

### **Art. 93.- Derecho a remuneración íntegra**

En los días de descanso obligatorio señalados en el artículo 65 de este Código, los trabajadores tendrán derecho a su remuneración íntegra.

Cuando el pago de la remuneración se haga por unidades de obra, se promediará la correspondiente a los cinco días anteriores al día de descanso de que se trate, para fijar la correspondiente a éste.

### **Art. 94.- Condena al empleador moroso**

El empleador que no hubiere cubierto las remuneraciones que correspondan al trabajador durante la vigencia de las relaciones de trabajo, y cuando por este motivo, para su entrega, hubiere sido menester la acción judicial pertinente será, además, condenado al pago del triple del equivalente al monto total de las remuneraciones no pagadas del Código3 Del Trabajo - Página 31

Último trimestre adeudado, en beneficio del trabajador. De determinarse por cualquier medio, que un empleador no está pagando las remuneraciones mínimas vigentes en los términos legales establecidos, el Ministro de Trabajo y Empleo, concederá un término de hasta cinco días para que durante este lapso el empleador desvirtúe, pague o suscriba un convenio de pago de las diferencias determinadas. Si dentro del término concedido no desvirtúa, paga o suscribe el convenio de pago, según el caso, el empleador moroso será sancionado con el ciento por ciento de recargo de la obligación determinada, pago que deberá cumplirse mediante depósito ante la inspectoría del trabajo de la correspondiente jurisdicción,

dentro del término de tres días posteriores a la fecha del mandamiento de pago.

#### **Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesoría**

Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio. Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades el pago mensual del fondo de reserva, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera y decimocuarta remuneraciones, la compensación económica para el salario digno, componentes salariales en proceso de incorporación a las remuneraciones, y el beneficio que representan los servicios de orden social.

#### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente:** Motivación laboral.

- **Motivación**

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (RAE)

- **Laboral**

Es aquello que tiene que ver con el trabajo. El término laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social. (RAE)

**Variable Dependiente** : Desempeño del trabajador.

- **Desempeño**

Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. (RAE)

- **Trabajador**

Todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. (RAE)

### **Definiciones conceptuales**

Fuente: (Real Academia Española, 2018)

#### **Acción**

Se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o bien a la consecuencia de esa actividad. Se trata también del efecto que un agente tiene sobre una determinada cosa, del desarrollo de un combate, una lucha o una pelea, de un conjunto de determinados movimientos y gestos o de una sucesión de hechos o circunstancias. (RAE)

#### **Antecedentes**

Denominamos aquello que antecede, que precede o que es anterior a una cosa. Un antecedente, asimismo, puede referirse a una acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores, por ejemplo: "El antecedente más cercano de una guerra civil en el continente fue hace más de cien años". (RAE)

#### **Científico**

Un científico (del latín scientificus, a su vez de scientia (conocimiento), y -fic, raíz apofónica de facis (hacer) es una persona que participa y realiza una actividad sistemática para adquirir nuevos conocimientos en el campo de las ciencias naturales, es decir, que realiza la investigación científica. (RAE)

## **Comportamiento**

El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven. (RAE)

## **Estratificado**

Es una forma de representación estadística que muestra cómo se comporta una característica o variable en una población a través de hacer evidente el cambio de dicha variable en sub-poblaciones o estratos en los que se ha dividido. Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos. Que se presenta en capas o en estratos superpuestos. (RAE)

## **Extrínseca**

Se dice de la cualidad o circunstancia que no pertenece a la cosa por su propia naturaleza, sino que es adquirida o superpuesta a ella: 'La riqueza es una cualidad extrínseca'. 2 Intrínseco. (RAE)

## **Gestión**

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (RAE)

## **Histórico**

- a) propio o relacionado con la historia.
- b) que tiene suficiente importancia para aparecer en la historia.
- c) en literatura se dice de la narración que describe o complementa pasajes de la historia. (RAE)

### **Intrínseca**

Motivación intrínseca se refiere a la realización de acciones por la mera satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto superación. (RAE)

### **Individuo**

Individuo es un término con origen en el latín *individuus* y que refiere a lo que no puede ser dividido. Se trata, por lo tanto, de una unidad independiente (frente a otras unidades) o de una unidad elemental (respecto a un sistema mayor). (RAE)

### **Impulso**

Del latín *impulsus*, el término impulso hace referencia a la acción y efecto de impulsar (incitar, estimular, dar empuje). Impulso también es la sugestión e instigación. Por ejemplo: “Este premio es el impulso que necesitaba para continuar con mi carrera de escritor”, “Vamos a dar impulso a todas las actividades productivas que se desarrollen en el territorio provincial”, “Necesitamos impulso para salir adelante”. (RAE)

### **Interacción**

Interacción es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones. (RAE)

### **Necesidades**

Necesidad es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación.

Hace referencia también a una situación difícil que atraviesa alguien. (RAE)

### **Provisional**

Es un adjetivo que refiere a aquello que se realiza o se posee de manera temporal (es decir, no permanente). El término se emplea como sinónimo de provisorio. A partir de este adjetivo, es posible crear diferentes



conceptos que se aplican en distintos ámbitos y contextos. Así nos encontramos con nociones como libertad provisional, que refiere al beneficio que disfruta un procesado cuando no debe someterse a la prisión preventiva. (RAE)

### **Público**

Del latín *publicus*, el término público es un adjetivo que hace referencia a aquel o aquello que resulta notorio, manifiesto, patente, sabido o visto por todos. Por ejemplo: “Un hecho público de semejante magnitud no pudo pasar desapercibido para el presidente”, “Diego Maradona es una figura pública y debería saber que sus palabras siempre son reproducidas por los medios de comunicación de todo el mundo”, “No tuvo ningún pudor para desnudarse en público”. (RAE)

### **Sensopercepción**

Es el nombre que recibe el proceso que permite la captación de los estímulos físicos y su interpretación a través de la actividad cerebral. De este modo, define un proceso que engloba tanto la sensación como la percepción. (RAE)

### **Satisfacción**

Satisfacción, del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (RAE)

### **Teoría**

La palabra teoría tiene su origen en el vocablo de origen griego *theorein* (“observar”). Este término solía emplearse para hacer mención a la visualización de una obra de teatro, lo que puede explicar porque, en la actualidad, la noción de teoría permite hacer referencia a un asunto provisional o que no es cien por ciento real. (RAE)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Origen**

Sus fundadores fueron:

El Sr. Federico Deutsch y el Sr. Kerel Steuer. La historia empieza en Ecuador y en su puerto principal, Guayaquil, un 29 de noviembre de 1960 específicamente en la intersección de las calles Luque 122 y Chimborazo, en una ciudad caracterizada por la calidez de su gente y el trabajo.

Es imposible iniciar este recorrido sin mencionar a dos visionarios, los señores Federico Deutsch y Kerel Steuer, quienes en 1940 arribaron a América en un barco de vapor procedente de Europa; al igual que ellos, miles de ciudadanos europeos empujados por el conflicto bélico de la Segunda Guerra Mundial decidieron venir a este lado del mundo atraídos por la paz y tranquilidad.

Los hermanos Steuer llegaron primero a Colombia, donde en 1940 inauguraron el primer almacén. Los fundadores ya tenían negocios similares en Yugoslavia, Rumania y su natal Checoslovaquia, de tal forma que este sistema popular de ventas que funcionó con éxito en esa región de Europa, ahora se implantaba en América Latina. Luego, los fundadores replicaron este negocio en Argentina, Uruguay y Perú, visitando al Ecuador entre 1.958 y 1.959.

### **El Primer Local**

Al constatar la necesidad de un sistema similar de ventas, creyeron conveniente abrir un local en nuestro país; fue así como en Noviembre de 1960 se inaugura el primer almacén en Guayaquil.

Te-Ta representa lo que en Sudamérica denominamos tía, aquel familiar generoso y afectivo que premia con regalos como símbolo de reconocimiento por algo bien hecho. El concepto fue ese, contar siempre con una Tía generosa.

El inicio fue duro, se vivieron tiempos difíciles donde incluso hubo que defender la inversión aun cuando la empresa no arrojaba utilidades.

Se fue persistiendo ofreciendo precios muy bajos, muchas veces por debajo del costo, a fin de que los clientes se sientan atraídos por el novedoso sistema, donde se podía tocar y elegir la mercadería para luego cancelarla en la caja respectiva. Fueron años nostálgicos en los que no existían autoservicios y los clientes guardaban distancia con el producto.

Fuente: Portal Corporativo de TIA (**Anonimo, s.f.**)

### **Ilustración 9**



### **Datos de la Empresa**

**Logo de la empresa:** Ilustración 10



Imagen 9: (<https://www.youtube.com/channel>)

**Nombre de la empresa:** Tiendas Industriales Asociadas S.A.

**Nombre Comercial:** Almacenes TIA S.A.

**Fecha de constitución:** 1960-02-01

**Tipo Compañía:** Anónima

**Oficina de Control:** Guayaquil

**Situación Legal:** Activa

**Gerente General:** Luis Reyes

**RUC:** 0990017514001

Fuente: (Compañías, 2018)

### **Misión**

- Generar bienestar en los hogares ecuatorianos.
- Promover el crecimiento profesional de nuestros empleados.
- Generar nuevas plazas de trabajo.
- Incrementar año a año el valor de nuestra compañía.

### **Visión**

Ser la empresa con mayor ámbito geográfico en el Ecuador, con la mayor gama de productos para nuestro mercado objetivo, promoviendo el desarrollo social de la comunidad y el país manteniendo la rentabilidad del negocio y los niveles de crecimiento.

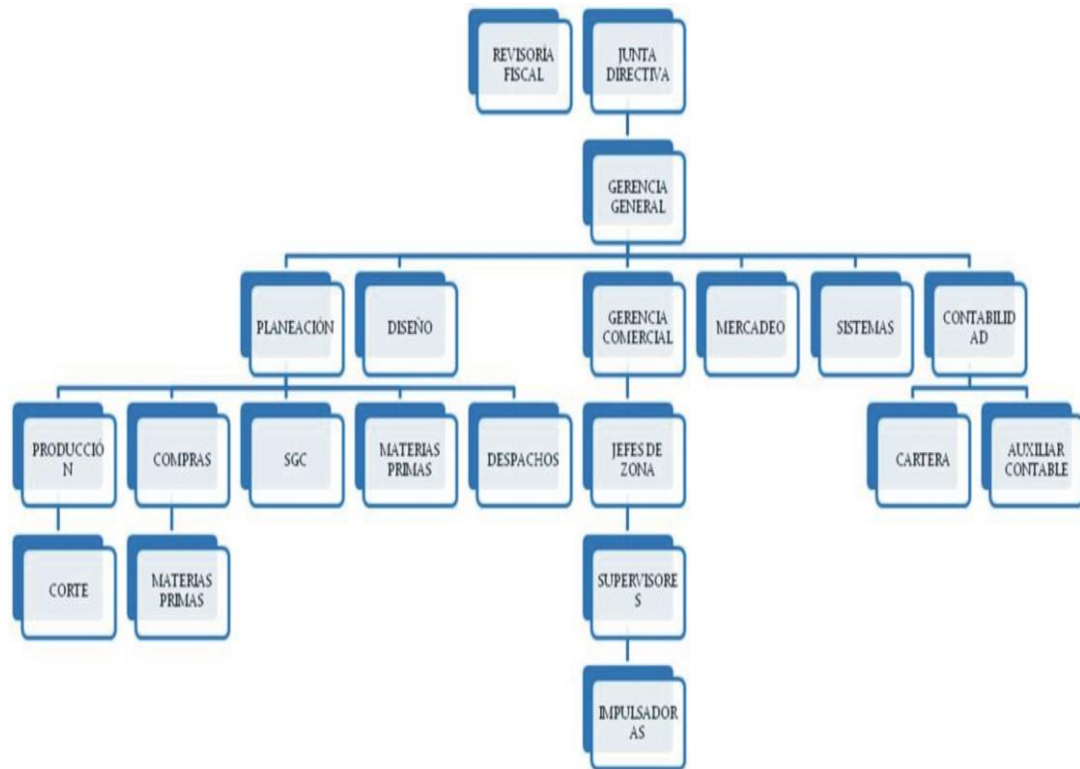
### **Valores Corporativos**

- Honestidad
- Ética
- Actitud de Servicio
- Cumplimiento de las leyes
- Calidez y Sencillez
- Conocimiento

Fuente: (S.A., 2018)

### **Organigrama**

**Ilustración 11**



## **Funciones del Departamento de Compras**

### **Gerente De Compras**

El gerente de compras es el encargado de comprar todos los bienes que la empresa necesita ya sea para la venta o para el uso de los mismos por parte de la compañía. Tiene su parte de responsabilidad en que la empresa sea cada vez más competitiva.

### **Jefe De Compras**

El jefe de compras tiene como misión establecer la política de compras de la organización en coordinación con el área productiva y el área financiera. Todo ello en términos de calidad, cantidad y sobre todo, precio.

### **Compradores**

Los compradores de TIA se encargan de realizar la compra de los productos con los diferentes proveedores, ellos compran los productos que

estarán expuestos en el almacén, están divididos en secciones como son la sección de limpieza, perfumería, comestibles, confitería, entre otros.

### **Asistentes**

Los asistentes de esta organización se encargan de asistir a los compradores, gerente y jefe de la sección, le llevan su agenda diaria y planifican sus citas con los proveedores, además de realizar órdenes de compra.

### **Diseño de la Investigación**

(Ibañez, 1979)

La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico encamina a conseguir información apreciable y fehaciente, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento. Para lograr un efecto de manera clara y precisa es ineludible emplear algún tipo de investigación, la investigación está muy atada a los individuos de la especie humana, esta posee una serie de caminos para adquirir el objetivo programado o para obtener a la información requerida. La investigación tiene como pedestal el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación concebida y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. (pág. 60)

La investigación que se presenta a continuación es una investigación de campo y bibliográfica.

### **De campo**

Según el autor (Martins, Metodología de investigación holística 3ra ed , 2012)

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia

los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pág.88)

Se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Estriba en la observación directa y en vivo de las cosas y la conducta de personas, fenómenos, etcétera.

### **Ilustración 12**



Imagen 10: (<http://pnfinfm1josebrito.blogspot.com>)

### **Bibliográfica**

Según el autor Santa Paella Y Feliberto Martins (20102) :

El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (pág.87)

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Es uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

La investigación bibliográfica, brinda datos de primera mano: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos y películas.

### **Ilustración 13**

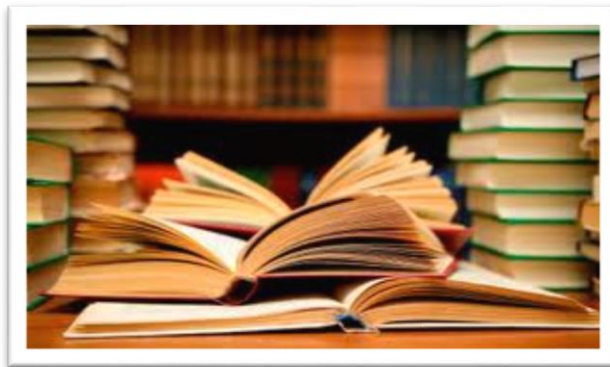


Imagen 11: (<http://liduvina-carrera.blogspot.com>)



## Tipos de Investigación

**Tabla 3 Clases**

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>Según el autor (Fidias G. Arias (2012))</p> <p>La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.(pag. 23)</p> <p><b>“La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el tema de investigación es poco estudiado.” (p. 105)</b></p>	<p>Según el autor Fidias G. Arias (2012) define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.(pag.26)</p> <p><b>“Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta.” (p.108)</b></p>	<p>Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.(pag.24)</p> <p><b>“Busca especificar las características y los perfiles importantes de personas o cualquier otro fenómeno.” (p. 117)</b></p>	<p>Miden el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.</p> <p><b>“Tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos” (p. 121)</b></p>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

Fuente: (Roberto Hernández Sampieri, 2003-2006)

## Los tipos de investigación

Los tipos de investigación que se llevan a cabo en este proyecto son los siguientes:

Según (Pestana, 2012)

### La investigación explicativa

La investigación explicativa es la que se encarga de describir los hechos, buscar el por qué su causa y efecto.

### La investigación Correlacional

La investigación Correlacional es donde se miden las variables y su relación estadística entre ellas, sin necesidad de llegar a las conclusiones más importantes.

## Población y Muestra

### Ilustración 14

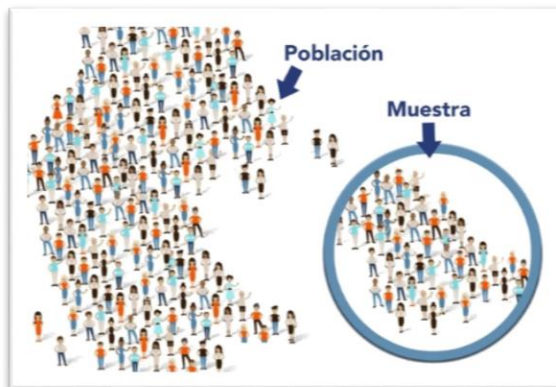


Imagen 12: (<https://www.questionpro.com>)

## Población

Según (Tamayo, 1997), **“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”**(pág.114)

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

## Población Finita

Según (Arias, 2006)

**“Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.” (pág. 87)**

La población finita son los grupos de seres, objetos o situaciones que tienen características en común y la constituyen una cantidad limitada.

### **Población Infinita**

Según (Arias, 2006)

**“Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. “(pág. 82)**

La población infinita son los grupos de seres, objetos o situaciones, que tienen características en común, y se constituyen con más de cien mil elementos distintos.

**Tabla 4** **Universo**

<b>Habitantes</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente De Compras	1
Jefe De Compras	1
Compradores	10
Asistentes	13
<b>Total</b>	<b>25</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

Según (Behar, 2008) existen seis 6 tipos de muestra:

### **Muestra Aleatoria Simple**

La forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios. (pág. 52)

### **Muestra Estratificada**

Una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otra muestra. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. (pág. 52)

### **Muestra Por Cuotas**

“Se divide a la población en estratos o categorías, y se asigna una cuota para las diferentes categorías y, a juicio del investigador, se selecciona las unidades de muestreo. La muestra debe ser proporcional a la población, y en ella deberán tenerse en cuenta las diferentes categorías. El muestreo por cuotas se presta a distorsiones, al quedar a criterio del investigador la selección de las categorías.” (pág. 52)

### **Muestra Intencionada**

**“También recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga.” (pag.52)**

## **Muestra Mixta**

**“Se combinan diversos tipos de muestreo. Por ejemplo: se puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y después aplicar el muestreo por cuotas.”** (pág.52)

## **Muestra Tipo Máster Simple**

Es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra existentes. Consiste en seleccionar una muestra "para ser usada" al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos sofisticados; y una vez establecida, constituirá el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación. (pág. 53)

En la presente investigación no se utilizó ninguna muestra ya que la muestra es finita.

## **Métodos y Técnicas de Investigación**

### **Observación**

El método de la observación permite conocer la realidad mediante la censo; percepción directa de entes y procesos, para lo cual debe tener algunas características y cualidades que le dan un carácter distinto.

### **Histórico – Lógico**

Está relacionado con el estudio real de los fenómenos y acontecimientos en el de transcurso de una etapa o un período.

### **Técnicas de la Investigación**

Esta investigación se llevará a cabo para estudiar y conocer el comportamiento de los colaboradores, será realizada con las siguientes técnicas:

**Tabla 5 Tácticas**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista Encuesta	Formulario Cuestionario

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

### **Encuesta**

(Rada, 2009), menciona diferentes definiciones de la encuesta:

- Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir los datos entrevistando a las personas.
- Para Richard L. Sandhusen, las encuestas tienen la información sistemática de los encuestados a través de una serie de preguntas, ya sean personales, telefónicas o por correo.
- Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un número de personas utilizando un cuestionario diseñado.
- Para Tres palacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación para describir e identificar las preguntas a realizar (pág. 48)

Las encuestas son un método de investigación para recopilar datos, utilizadas para obtener información de personas sobre algunos temas.

### **Entrevista**

A continuación exponemos diferentes definiciones de diferentes que autores han atribuido al concepto de la entrevista:

(Alonso, 1994) Expone que:

La entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren. (pág. 57)

(Sierra, 1998) Expone que:

**“Entrevista es un instrumento eficaz y de gran precisión, puesto que se fundamenta en la investigación humana, aunque cuenta con un problema de delimitación por su uso extendido en las diversas áreas de conocimiento.”** (pág. 64)

La entrevista es una técnica con la cual el investigador obtiene información De manera oral y personalizada. La información se obtendrá por medio de preguntas y aspectos subjetivos de la persona.

### **Procedimiento de la Investigación**

Para la encuesta:

1. se elaboró el cuestionario con un formato prediseñado el cual iba a ser utilizado con los colaboradores.
2. se conversó con los colaboradores de que se trata la encuesta.
3. Se repartió las hojas.
4. Realizaron la encuesta en un promedio de 20 minutos.
5. Se retiraron las hojas.
6. Se realizó las respectivas tabulaciones.

Para la entrevista:

1. Se pactó un día específico con el jefe del departamento.
2. Se realizó la entrevista con un tiempo de una hora.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Cuestionario

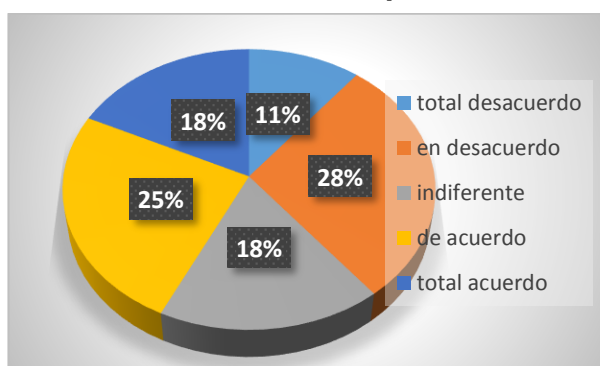
1. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?

**Tabla 6** Desempeño Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	11%
En desacuerdo	8	28%
Indiferente	5	18%
De acuerdo	7	25%
Totalmente de acuerdo	5	18%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

**Gráficos 1** Desempeño Laboral



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

Los resultados arrojados es parcial por lo que se buscará otros medios para poder tener un resultado más visible y llegar al problema.



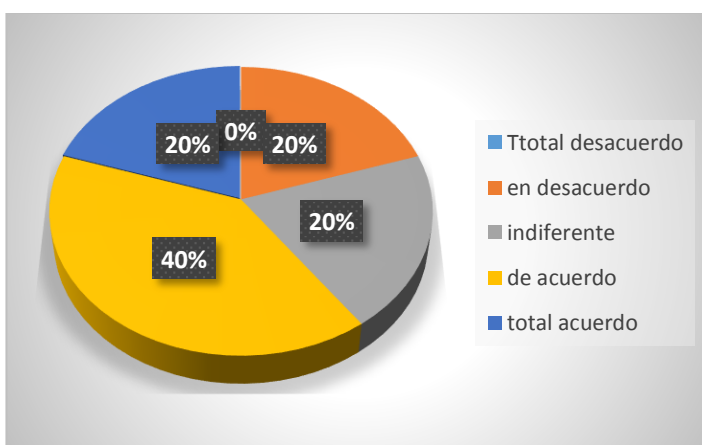
## 2. ¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?

**Tabla 7**                                      **Condiciones de Trabajo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	20%
Indiferente	5	20%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 2**                                      **Condiciones de Trabajo**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Las respuestas son parciales por lo que representa el porcentaje la diferencia es que hay trabajadores están de acuerdo a su espacio laboral.

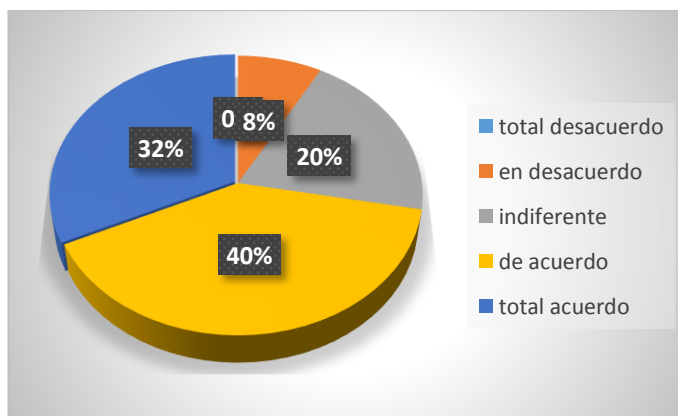
3. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo?

**Tabla 8 Compañerismo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	5	20%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	8	32%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

**Gráficos 3 Compañerismo**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

El porcentaje de que no existe compañerismo en el trabajo es bajo por lo que se tiene que trabajar con ellos para solucionar el problema ya que la mayoría dice que si existe el compañerismo en dicha arrea de trabajo.

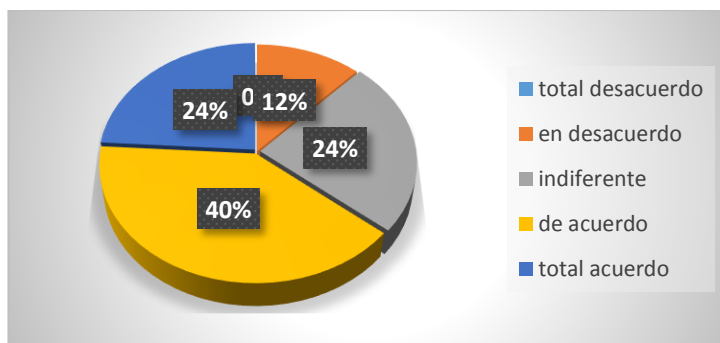
#### 4. ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?

**Tabla 9 Compañerismo de Trabajo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	12%
Indiferente	6	24%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	6	24%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

**Gráficos 4 Compañerismo de Trabajo**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina.

Los trabajadores se sienten satisfechos de todos los que conforma el departamento de trabajo porque son dedicados y se ayudan mutuamente en su tiempo de trabajo

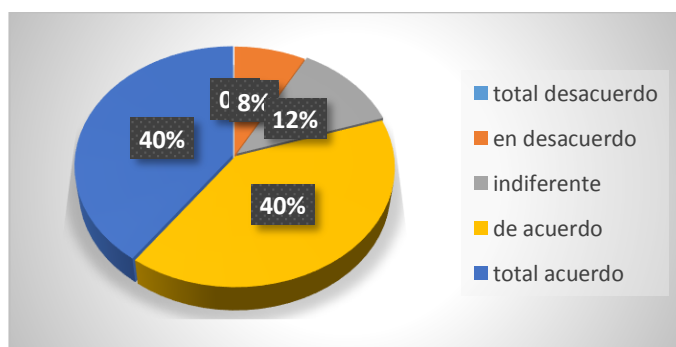
5. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la organización?

**Tabla 10 Directivos y Trabajadores**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	3	12%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 5 Directivos y Trabajadores**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Tienen una comunicación estable por lo que al momento de trabajar con los directivos no existe problema lo contrario los trabajos que realizan con ellos son muy bueno.

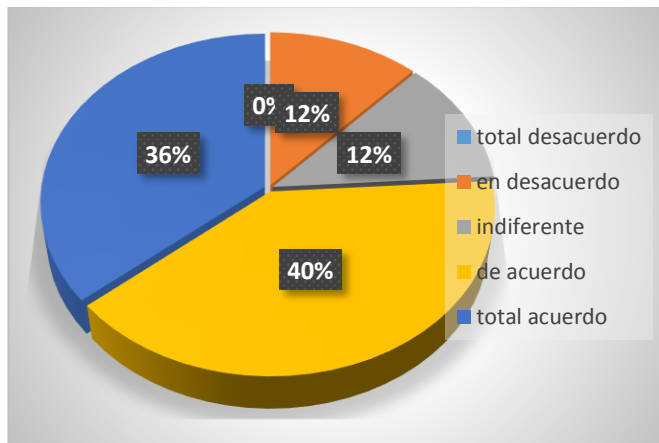
6. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?

**Tabla 11** **Opiniones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	12%
Indiferente	3	12%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 6** **Opiniones**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Los directivos si escuchan las opiniones de los colaboradores ya que les sirve de mucho para mejorar cualquier error que tenga y así ayudar a la empresa.

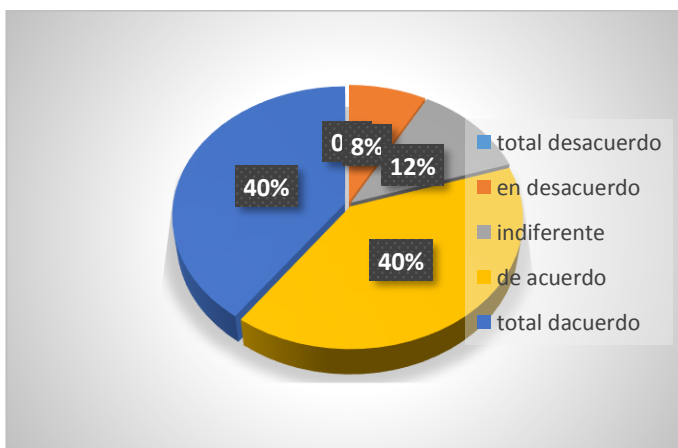
7. ¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?

**Tabla 12 Incentivo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	3	12%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 7 Incentivos**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

La empresa si cumple en dar los incentivos a sus trabajadores por los que los motiva a ser mejor trabajador cada día y poder llegar a la meta establecida para ganar el incentivo.

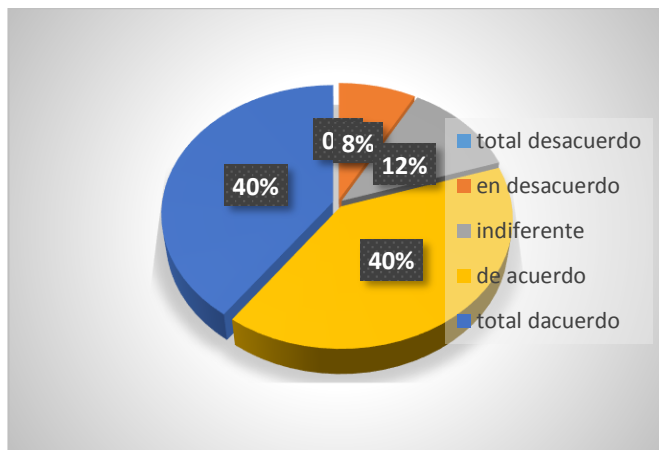
8. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?

**Tabla 13** **Trabajo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	3	12%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 8** **Trabajo**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Si es reconocido por lo que los jefes deciden incentivarnos para cada día ser mejor trabajador y sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa.

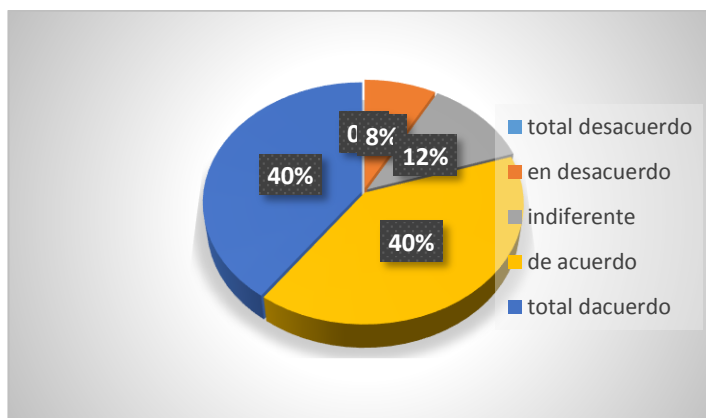
9. ¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando hace esforzarse en su trabajo?

**Tabla 14 Fracaso**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	8%
Indiferente	3	12%
De acuerdo	10	40%
Totalmente de acuerdo	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

**Gráficos 9 Fracaso**



Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Si por el motivo de que si uno no trabajó adecuadamente la empresa decae y como trabajadores no se quiere eso, por lo que se sienten a gusto trabajar con una empresa responsable.



## **Entrevista**

Se entrevistó al jefe de la empresa TIA

## **Análisis**

- Cada trabajador cumpla con su producción a cambio obtendrá bonos ayudará a mejorar el trabajo y así acá día los trabajadores se van motivando por esforzarse más en su labor.
- A que los incentivos que se han quedado acuerdo a darle a los trabajadores, que se esfuerzen sean totalmente entregados en las fechas dichas a cada uno.
- El manejo de una manera calmada para poder llegar a un acuerdo y resolver las inquietudes de los trabajadores una vez resultó poder motivar a mejorar su labor y que me haga saber su molestia de una manera pasiva y así resolverlo.
- Dar confianza y un respeto la cual permite a ellos, cualquier inquietud lo manifiestan para resolver.
- Lo bueno que mis trabajadores no solo esperan motivación de mi parte ellos se ayudan se dan consejos y se motivan a ser cada día un mejor trabajador.
- El cargo de jefe, es una responsabilidad por lo que su obligación es motivarlos a que el trabajo sea de calidad y no bajen su nivel productivo.

## Plan de mejora

**Objetivo:** Aplicar el Plan de Mejora en la empresa TIA matriz.

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitación al personal	Para cambiar las opiniones de ellos y terminar el desacuerdo de dichos trabajadores	Mediante Incentivos	Una vez al mes	Especialista en el tema	En la empresa TIA
Transmitir mensajes de motivación al cambio de comunicación	Incentivarlos a que sus trabajos sean importante y se esfuercen cada día mas	A que lleguen a las metas puesta por el jefe	Al empezar y finalizar cada mes	El jefe del departamento	En la empresa TIA
Integración de trabajadores	Para que todos se integren al momento de realizar sus trabajos porque muchos de los trabajadores no lo hacen	Realizar una integración con todo el personal de dicha área	Cada tres meses	Jefe y trabajadores	En el complejo LA GARZA ROJA

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

## Cronograma

NO	Actividades	2018											
		MAYO				JUNIO				JULIO			
		Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación a los trabajadores												
2	Transmitir mensajes de motivación al cambio de comunicación												
3	Integración de trabajadores												

- Capacitación a los trabajadores la cuarta semana de cada mes.
- Transmitir mensajes de motivación al cambio de comunicación, al comenzar y al terminar cada mes se ubicaran mensajes de motivación en sus puestos de trabajo.
- Integración de trabajadores en un momento ameno en un complejo como la Garza Roja cada tres meses.

## Recursos

**Tabla 15 Ingresos**

INGRESOS		EGRESOS	
Capital	\$2500	Capacitación	\$1000
		Integración	\$1000
<b>TOTAL</b>	<b>\$2500</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$2000</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Existe una diferencia de mil quinientos se utilizará para seguir realizando las actividades o cuando haya un imprevisto en la empresa.

## Plan de capacitación

**Objetivo:** Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores

**Tabla 16 Plan de Capacitación**

Contenido	Fecha	Lugar	Facilitador	Costo	Refrigerio
Motivación laboral	Sábado, 26 de mayo del 2018	Sala de capacitación (TIA matriz)	Dr. José de la Cueva	\$250	\$80
Trabajo en equipo	Sábado, 30 de junio del 2018	Sala de capacitación (TIA matriz)	Dra. María Intriago	\$250	\$80
Clima comunicacional	Sábado, 28 de julio del 2018	Sala de capacitación (TIA matriz)	Dr. Raúl Martínez	\$250	\$90
<b>TOTAL</b>				<b>750</b>	<b>250</b>

Elaborado por: Pérez Jaramillo Shirley Cristina

## Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente la motivación laboral y desempeño del trabajador para mejorar varios aspectos y actitudes de los colaboradores.
- Se realizó las características del desempeño del trabajador para que el trabajador se sienta identificado y sepa lo importante que es su colaboración en la empresa.
- Se elaboró un plan de desarrollo de motivación laboral para incentivarlos de diferentes maneras como con la capacitación, incentivos e integraciones.
- Se trabajó en capacitación con los trabajadores que tienen dudas con su desempeño para que sean más creativos y proactivos.
- El jefe motivó a los empleados a ser mejores cada día en las tareas asignadas.
- Se realizaron capacitaciones para resolver diferencias laborales entre los colaboradores del departamento de compras.

## **Recomendaciones**

- Destacar la buena reputación de la compañía como empleador, lo cual se logra manteniendo una coherencia entre la imagen externa e interna, fomentando valores en común.
- Realizar encuestas a lo largo del año para mantenerse informado sobre la motivación de los colaboradores.
- Seguir incentivando a los colaboradores para que den un 100% de ellos en las funciones asignadas.
- Continuar con las capacitaciones para que el colaborador se mantenga capacitado y actualizado sobre las nuevas tendencias de la motivación laboral.
- Desarrollar un ambiente de trabajo en el que los colaboradores puedan establecer relaciones sociales y al mismo tiempo lograr todos sus objetivos personales día a día.

## Bibliografía

- Alonso, L. E. (1994). La mirada cualitativa en Sociología.
- Anonimo. (s.f.). Portal Corporativo TIA. Obtenido de <https://www.corporativo.tia.com.ec/inicio>
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigacion. Episteme.
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Shalom.
- Chiavenato, I. (1999). Administracion de Recursos Humanos. Mc Graw Hill.
- Codigo del Trabajo. (26 de Septiembre de 2012). Codigo del Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Compañías, S. I. (2018). SUPERCIAS. Obtenido De <https://www.supercias.gob.ec/portalscvts/>
- Delgado, G. M. (2010). Metodos de investigación. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- EuroResidentes . (2015). Obtenido de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Goolge Académico. (s.f.). Obtenido de [http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page\\_28.html](http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html)
- H., M. A. (1991). Motivación Y Personalidad. Diaz Santos.
- Huertas, J. A. (1997). Motivacion querer aprender. Argentina: AIQUE.
- Lideres. (2014). Proyecto Happiness. Lideres.
- Martins, S. P. (2012). Metodologia de investigacion holistica 3ra ed .
- Ministerio de Trabajo. (26 de Septiembre de 2012). Codigo del Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Odón, F. G. (2006). El Proyecto de Investigación. Venezuela: Episteme.
- Pereira, M. L. (2006). Motivación: Perspectivas Teóricas.
- Psicologia y Mente . (2017). Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>

- Rada, V. d. (2009). Análisis de datos de encuestas.
- Real Academia Española. (2018). Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Richard Boyatzis, D. G. (2007). El Líder Resonante Crea Más. DEBOLSILLO.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2003-2006). Metodos De La Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Rynaga, Y. (2015). Tesis de Grado .
- S.A., T. (2018). Portal corporativo. Obtenido de <https://www.corporativo.tia.com.ec/nuestra-empresa>
- Sierra, F. (1998). Funcion y Sentido de la entrevista. Mexico: Pearson.
- TIA S.A. (s.f.). Tia S.A. Obtenido de <https://www.tia.com.ec/>
- TIA, P. a. (25 de JULIO de 2018). Portal administrativo de TIA. Obtenido de <https://www.infocorporativo.tia.com.ec/pagina/historia>
- Utani, Y. R. (2015). Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/yolanda\\_reynaga\\_tesis\\_titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/yolanda_reynaga_tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Zapata, Y. O. (2013). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/tesis%20de%20grado%20-%20yolanda%20olvera.pdf>



**Anexos**

**Anexo 1: Entrevista**

# ENTREVISTA

<b>Lugar</b>	Almacenes TIA / sala de cap.	<b>Hora Inicio:</b>
<b>Fecha</b>	26/MAYO/2018	<b>Hora fin:</b>
<b>Cargo</b>	Jefe del departamento	<b>Entrevistador:</b>
<b>Entrevistado</b>	Alejandro Arreguín	

**Objetivo:** Identificar el desempeño del jefe del departamento

**1.- ¿QUÉ PROYECTOS TIENE PARA MEJORAR LA MOTIVACION LABORAL?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**2.-¿ CÓMO MANEJA LOS RECLAMOS E INQUIETUDES DE LOS TRABAJADORES?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**3.-¿LA RELACIÓN QUE TIENE USTED COMO JEFE QUE TAN IMPORTANTE ES PARA LOS TRABAJADORES?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4.-¿LOS TRABAJADORES SE MOTIVAN MUTUAMENTE O SOLO USTED LO HACE COMO JEFE?**

---

---

---

---

---

**5.-¿CÓMO DESCRIBE USTED SU LABOR COMO JEFE EN LA EMPRESA TIA?**

---

---

---

---

---

## Anexo 2: Equipo

**SOMOS UN EQUIPO CON:**



**CALIDEZ Y SENCILLEZ**



**HONESTIDAD**



**ACTITUD DE SERVICIO**



**TRABAJO EN EQUIPO**



**RENTABILIDAD**



**CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES**



**DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**

## Anexo 3: Tienda virtual de TIA

The screenshot shows the TIA website interface. At the top, there is a search bar with the text "¿Qué estás buscando?" and a "Buscar" button. To the right, there are links for "Visita el sitio corporativo" and "Ingresar a tu cuenta". Below the search bar is a navigation menu with categories: INFANTIL, ELECTRODOMÉSTICOS, TECNOLOGÍA, HOGAR, NOVEDADES, and MASCOTAS. The main banner features a promotion for 4K televisions. On the left, there are two TV models: "TV PRIMA LED 32 PIG SMART \$ 259" and "TV ELIFE LED 55 PIG SMART 4K \$ 599". A large red speech bubble on the right says "¡LOS MEJORES PRECIOS EN TELEVISORES!". Below the banner, there are icons for "ENVÍOS A DOMICILIO", "COMPRA EN LÍNEA CON", "VISA", "paymentez", and "digicert".

## Anexo 4: Portal de reclutamiento de TIA

TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADOS TIA S.A. [EC] | https://reclutamiento.tia.com.ec

INICIO BUSCAR OFERTAS LABORALES

INICIAR SESIÓN REGISTRARSE

### POR QUÉ TRABAJAR CON NOSOTROS

Te invitamos a formar parte de Tía

Una empresa con presencia a nivel nacional, donde te ofrecemos grandes oportunidades para desarrollar tu carrera profesional.

Últimas ofertas

#### ANALISTA DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

Área: TECNICA

Tiempo completo Nivel Universitario

Oficina Central

Guayaquil, Guayas

Culmina: 26/07/2018

Leer más...

#### INGENIERO AGRÓNOMO PARA ANÁLISIS SANITARIO EN ALIMENTOS

Área: LOGISTICA & DISTRIBUCION

Tiempo completo Nivel Universitario

Centro Nacional de Distribución

Guayaquil, Guayas

Culmina: 27/07/2018

Leer más...

## Anexo 5: Portal Corporativo de TIA

Es seguro | https://www.corporativo.tia.com.ec/inicio

INICIAR SESIÓN

INICIO NUESTRA EMPRESA HAZTE PROVEEDOR CONSUMO EMPRESARIAL TARJETA MÁS ATENCIÓN AL CLIENTE

### NUESTRA EMPRESA

#### Calidad, variedad y economía

ESTOS TRES ELEMENTOS NOS IDENTIFICAN COMO AQUELLA "TÍA" AFECTUOSA QUE OFRECE CERCANÍA, CALIDEZ Y, SOBRE TODO, QUE SE ESFUERZA POR BRINDAR PRODUCTOS QUE SE AJUSTEN A LA ECONOMÍA FAMILIAR.

197	22	93	220000
Locales	Provincias	Ciudades	Clientes Diarios

Nuestro origen

Misión

Nuestras filiales

Memorias

SUBIR

Anexo 6: Primer TIA en apertura



Anexo 7: Matriz (Luque y Chimborazo)



Anexo 8: Tarjeta mas



Anexo 9: Logo de Radio TIA



Fuente: Portal Corporativo de TIA



## Anexo 10: Encuesta

# ENCUESTA DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL PRESENTACIÓN DE ENCUESTA INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

### Instrucciones previas a la encuesta

1. Leer detenidamente.
2. Use pluma color azul o negro.
3. Tiempo para realizar la encuesta 20 minutos.
4. seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación.
5. Despejar cualquier duda con el encuestador.

### Objetivo

Las preguntas presentadas a continuación, son elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en las personas, también los factores que intervienen, para ello se pide responder con sinceridad y absoluta libertad.

**Elaborado por:** Pérez Jaramillo Shirley Cristina

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5



Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?					
2. ¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?					
3. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo?					
4. ¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?					
5. ¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores de la organización?					
6. ¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que esta realizando?					
7. ¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?					
8. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					
9. ¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando hace esforzarse en su trabajo?					

**Tu opinión es muy importante,  
Gracias por contestar la encuesta!**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, en la empresa TIA S.A. matriz”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene la motivación laboral, en el desempeño del trabajador, de la sección compras, de la empresa Tiendas Industriales Asociadas matriz (TIA S.A.) ubicado en el centro la ciudad de Guayaquil , en el año 2018?**, presentado por Pérez Jaramillo Shirley Cristina como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por la Egresada:

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN




Yo, **Pérez Jaramillo Shirley Cristina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, en la empresa TIA S.A. matriz, de la modalidad de Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el **Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**.

**Pérez Jaramillo Shirley Cristina**

Nombres y Apellidos de Autora

No. de cédula: **0930579222**



Firma



Factura: 001-003-000006649



20180901024D00350

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901024D00350**

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARGES de la NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA, comparece(n) SHIRLEY CRISTINA PEREZ JARAMILLO portador(a) de CÉDULA 0930579222 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original GUAYAQUIL, a 3 DE AGOSTO DEL 2018, (11:26).

  
SHIRLEY CRISTINA PEREZ JARAMILLO  
CÉDULA: 0930579222

\_\_\_\_\_  
NOTARIO(A) FRANCISCO XAVIER YCAZA GARGES  
NOTARÍA VIGÉSIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA Nº 093057922-2

**APPELLIDOS Y NOMBRES**  
PEREZ JARAMILLO  
SHIRLEY CRISTINA

**LUGAR DE NACIMIENTO**  
GUAYAS  
GUAYAQUIL

**PEDRO CARBO / CONCEPCION**  
FECHA DE NACIMIENTO 1997-11-15

**NACIONALIDAD** ECUATORIANA

**SEXO** F

**ESTADO CIVIL** SOLTERO




**INSTRUCCIÓN** BASICA

**PROFESIÓN / OCUPACIÓN** ESTUDIANTE

V3343V2222

**APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE**  
PEREZ COLOMA CHRISTIAN FABRICIO

**APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE**  
JARAMILLO MORAN JACHI NEIDI

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN**  
GUAYAQUIL  
2016-02-25

**FECHA DE EXPIRACIÓN**  
2025-02-25

**DIRECTOR GENERAL** 

**FECHA DEL CEDULADO** 



) SHIRLEY  
s) de edad  
alidad de  
ya(s), la(s)  
ia firma(n)  
5n que me  
ntenido del  
in original

Tecnología

Que el trabajo... coincidentes... LA UTILIZACIÓN... PROYECTOS... DESIGNACIÓN...



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate  Luis Alberto Alzate  
Nombre y Apellidos del Colaborador      Firma  
CEGESCYT