



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE ACCIONES PARA MEJORAR LA
MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DE LA
FERRETERÍA ROSADO DEL LOCAL CEIBOS EN LA CIUDAD
DE GUAYAQUIL**

Autora:

Vanessa Verónica Parrales Espinoza

Curso: Ass43-44

Tutor:

PhD. Roxana Chiquito Chilán

Guayaquil – Ecuador

2019



DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a Dios, el forjador de mi camino, el que me da la fortaleza que necesito para levantarme en mis continuos tropiezos, por mostrarme que con paciencia y perseverancia se pueden alcanzar las metas propuestas.

A mi familia, de manera especial a mis hermanos, que sepan que con esfuerzo y convicción los objetivos se cumplen. Que, aunque haya momentos difíciles no desistan de sus sueños.

¡Vale la pena el esfuerzo...!

Vanessa Verónica Parrales Espinoza



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por protegerme y guiarme durante todo este proceso de aprendizaje, por darme la fuerza necesaria para superar los obstáculos y dificultades que han surgido en el camino.

Gracias a la vida por este momento de triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

A mis padres, que han sido un pilar fundamental en las bases de mi educación. De manera especial a mi madre, por su apoyo y amor incondicional.

A mi novio por estar conmigo aun en los momentos más turbulentos, ayudándome y motivándome hasta donde sus alcances lo permitían.

A mis amigos y compañeros por su apoyo y tolerancia durante todo el proceso.

A mi tutora PhD. Ing. Roxana Chiquito Chilán por su paciencia y sabiduría.

Gracias a el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, por formar profesionales de excelencia y darme la oportunidad de sentirme uno de ellos.



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería Rosado del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Cómo influye la motivación actual en el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado” del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil?**, presentado por **VANESSA VERÓNICA PARRALES ESPINOZA** 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.

Egresada:

Tutora:

Parrales Espinoza Vanessa Verónica

PhD. Chiquito Chilán Roxana



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Parrales Espinoza Vanessa Verónica en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería Rosado del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresas, 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/autorizamos 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*.

Vanessa Verónica Parrales Espinoza

Nombre y Apellidos del Autor

Vanessa Parrales

Firma

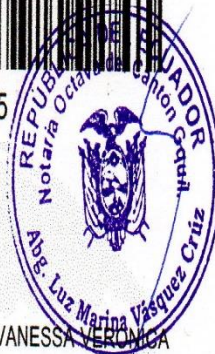
No. de cedula: 0921449138



Factura: 001-004-000080752



20190901008D02475



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901008D02475

Ante mí, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) VANESSA VERONICA PARRALES ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 0921449138 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); 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 25 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (15:11).

Vanessa Parrales
VANESSA VERONICA PARRALES ESPINOZA
CÉDULA: 0921449138

[Handwritten signature]



NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092144913-8

APellidos y Nombres: PARRALES ESPINOZA VANESSA VERÓNICA



Lugar de nacimiento: GUAYAS COLIMES

Fecha de nacimiento: 1993-11-06

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: F

Estado civil: SOLTERA


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24-MARZO-2019

0013 F JUNTA No. 0013 - 335 CERTIFICADO No. 0921449138 CEDULA No.

PARRALES ESPINOZA VANESSA VERONICA



Provincia: GUAYAS

CANTÓN: GUAYAQUIL

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

PARROQUIA: FEBRES CORDERO

ZONA: 5

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE A1111A1111

APellidos y Nombres del Padre: PARRALES MILTON

APellidos y Nombres de la Madre: ESPINOZA SILVIA

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2012-08-09

Fecha de Expiración: 2022-08-02

Director General: *[Signature]*

Firma del Solicitante: *Vanessa Parrales*




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O: ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

[Signature]
F. PRESIDENTA DE LA JRY

DOY FE: Que esta fotocopia es Igual al documento original.

Quayquil 15 SEP 2019

[Signature]
Abg. Luz Marina Vásquez Cruz
Notaria Octava del Cantón Guayaquil



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**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería ROSADO del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil

Autor: Parrales Espinoza Vanessa Verónica

Tutora: PhD. Chiquito Chilán Roxana

Resumen

La ferretería ROSADO, dedicada a la venta de artículos de ferretería, artículos de construcción, electrodomésticos, entre otros. Presenta una falta de motivación y falta de compromiso por parte de los empleados al momento de realizar las tareas diarias y cumplir su rol de atención al cliente, lo cual se define como bajo rendimiento laboral. El propósito de esta investigación es proponer acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería rosado del local ceibos de la ciudad de Guayaquil

Rendimiento Laboral

Motivación Laboral



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería ROSADO del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil

Autor: Parrales Espinoza Vanessa Verónica

Tutora: PhD. Chiquito Chilán Roxana

Abstract

The ROSADO hardware store, dedicated to the sale of hardware, construction items, appliances, among others. It presents a lack of motivation and lack of commitment on the part of the employees at the time of performing daily tasks and fulfilling their customer service role, which is defined as low work performance. The purpose of this research is to propose actions to improve motivation in the employees of the pink hardware store of the local ceibos of the city of Guayaquil

Labor performance

Work motivation

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACIÒN DE LA ACEPTACIÒN DEL TUTOR.....	IV
CLÀUSULA DE AUTORIZACIÒN PARA LA PUBLICACIÒN DE TRABAJOS DE TITULACIÒN.....	V
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS.....	VI
CERTIFICACIÒN DE ACEPTACIÒN DEL CEGESCIT.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INDICE DE TABLAS.....	XI
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
UBICACIÒN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
SITUACIÒN CONFLICTO.....	3
FORMULACIÒN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 DELIMITACIÒN DE PROBLEMA.....	4
1.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÒN.....	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÒN.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÌFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÒN E IMPORTANCIA.....	5

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
2.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	10
MOTIVACIÓN LABORAL.....	11
TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW..	12
TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG.....	13
TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN.....	13
TEORÍA DE LAS RELACIONES DE OBJETO.....	14
TEORÍA DE LA EQUIDAD DE J. STACEY ADAMS.....	14
TEORÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS DE EDWIN LOCKE.....	15
TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE RICHARD HACKMAN & GREG OLDHAM.....	16
TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VÍCTOR VROOM.....	17
TIPOS DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA.....	17
TÉCNICAS MOTIVACIONALES.....	19
RENDIMIENTO LABORAL.....	21
MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL.....	22
MEDICIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	23
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27
CAPÍTULO III.....	31

METODOLOGIA.....	31
3.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	31
CLIENTES.....	33
PROVEEDORES.....	33
COMPETIDORES.....	33
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACION.....	35
3.2.1 TIPOS DE INVESTIGACION.....	35
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	36
3.3.1 POBLACION.....	36
POBLACION ACCESIBLE.....	37
3.3.2 MUESTRA.....	37
TIPOS DE MUESTRA.....	38
MUESTREO INTENCIONAL.....	38
3.4 TECNICAS DE INVESTIGACION.....	39
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	40
ENTREVISTA A ADMINISTRADORES DE LA FERRETERIA ROSADO PARA CONOCER EL GRADO DE MOTIVACION.....	45
OBSERVACION DIRECTA.....	46
DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	48
CAPITULO IV.....	49
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	49
4.1 PLAN DE MEJORAS.....	52
PROPUESTA DE ACCIONES.....	53
4.2 CONCLUSIONES.....	59

4.3 RECOMENDACIONES.....	60
4.4 BIBLIOGRAFIA.....	61
4.5 ANEXOS.....	64
4.5.1 INSTRUMENTO DE ENCUESTA A COLABORADORES.....	64
4.5.2 ENTREVISTA A ADMINISTRADORES DE LA FERRETERIA ROSADO PARA CONOCER EL GRADO DE MOTIVACION.....	65
4.6.3 FICHA DE OBSERVACION.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:Teoría de la Jerarquía	40
Tabla N° 2:Teoría de los dos factores de Herzberg	40
Tabla N° 3:Teoría de la Organización	40
Tabla N° 4:Teoría de las relaciones de objeto	41
Tabla N° 5:Teoría de la equidad de J. Stacey Adams	41
Tabla N° 6:Teoría del establecimiento de objetivos de Edwin Locke.....	42
Tabla N° 7:Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.....	42
Tabla N° 8:Motivación intrínseca	43
Tabla N° 9:Motivación extrínseca	43
Tabla N° 10:Motivación que ofrece la empresa.....	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

El inicio de las ferreterías se basa en la etimología de su nombre con raíces latinas, “FERRETERÍA” la cual no significa otra cosa que; local o establecimiento en el cual se comercializa artículos hechos de metal o hierro. A nivel mundial la historia de las ferreterías en su mayoría inicia como pequeñas tiendas ubicadas dentro de viviendas, pequeños negocios familiares que ofrecían artículos básicos para el hogar (tornillos, alambres, etc.).

Con el paso del tiempo estas empresas o pequeños negocios familiares se encontraron en la imperiosa necesidad de abastecerse para poder cumplir con las exigencias del medio y así poder satisfacer las necesidades del cliente. Así cuando la electricidad empezó a formar parte de la vida cotidiana de los seres humanos a finales del siglo XIX debieron comercializar herramientas y materiales para conexiones eléctricas, y conforme avanzó el tiempo y de acuerdo a las necesidades que se presentan, incluir artículos varios.

Al incrementar la línea de construcción en algunas ferreterías dieron paso a el incremento de construcción de viviendas y la expansión de la economía. Con el desarrollo, el negocio ferretero evolucionó, buscando nuevas formas de crecimiento, ofreciendo atención personalizada ya sea en un área de ventas con servicio al cliente directo y con el avance de tecnología el uso de páginas web o revistas “on line”.

A nivel nacional son 5374 el total de establecimientos de venta al por menor de artículos de ferreterías, según la Clasificación Uniforme de Actividades Económicas (CIIU) del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC). Dicha cifra indica un incremento de este tipo de negocio durante la última década.

En Ecuador las empresas que lideran en el mundo ferretero son:

- Corporación La favorita con comercial “KIWY”.
El posicionamiento que ha logrado al público desde su creación en 1943, se vio fortalecido desde finales de 2015 ya que pasó a ser parte de Corporación La Favorita, enfocándose principalmente en la atención personalizada al cliente, ofreciendo herramientas, artículos para el hogar, materiales de construcción, entre otros...
Con un área de ventas al por mayor, con el fin de abastecer a sus clientes mayoristas ofreciendo artículos nacionales e importados.
Dicha empresa ha logrado destacar dentro del mundo ferretero a nivel nacional, gracias a su atención personalizada, descuentos, promociones y variedad de artículos. Brindando seguridad y confianza a cada uno de sus clientes.

Como estrategia de posicionamiento a nivel nacional tiene almacenes ubicados en: Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Samborondón, Ambato, Portoviejo, Latacunga, Riobamba, Esmeraldas, Machala, Cayambe, Santo Domingo, Loja y Tulcán.

- Corporación El rosado con “FERRISARIATO”.
- Y a nivel de ferreterías más reconocidas y con mayor trayectoria se encuentra:
 - Ferretería ESPINOZA
 - Ferretería LEÓN

Las empresas en la actualidad tienen la imperiosa necesidad de obtener sistemas útiles para medir el rendimiento de sus trabajadores, logrando que

sus empleados sean más responsables, crear un armónico ambiente laboral y para continuar creciendo como empresa y lograr sus objetivos, mejorando así los procesos.

La evaluación del rendimiento laboral se basa en la supervisión y direccionamiento de las actitudes y comportamiento laboral del empleado a más de la obtención de las metas propuestas por el empleador y el cumplimiento de los lineamientos y obligaciones de cada empresa.

1.1.1 SITUACIÓN CONFLICTO

Ferretería “Rosado” cuenta con un área laboral en cada modelo de negocio aproximadamente de 20 personas en donde realizan tareas polifuncionales para cumplir con los objetivos institucionales del giro del negocio.

Es pertinente detallar que las acciones de relación de laboral que efectúa el gerente de local con cada colaborador dentro de la ferretería “Rosado” está bajo su criterio y juicio personal ya que la ferretería “Rosado”: maneja su área de talento Humano en la matriz y no efectúa una revisión de satisfacción laboral en cada sucursal o punto de distribución lo que ocasiona, un debilitamiento en el trabajo en equipo que es sustancial para generar fuertes relaciones con los colaboradores internos.

A continuación, se detalla algunas consecuencias que genera problemas en el rendimiento laboral de los colaboradores:

- Desmotivación del trabajador en realizar tareas múltiples para garantizar la calidad del servicio.
- Inexistentes canales de comunicación con los colaboradores por parte del área de talento Humano.

1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la motivación actual en el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado” del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil?

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Campo: Talento Humano.
- Aspecto: Motivación del trabajo.
- Área: Rendimiento Laboral, Cliente Interno
- Periodo: 2019.

1.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Motivación del empleado.
- Variable Dependiente: Rendimiento laboral.

Es motivación laboral la variable dependiente porque depende de las acciones a realizar en el área de ventas.

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer acciones de mejora para la motivación laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado” incrementando con ello el rendimiento laboral.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar los aspectos teóricos respectivos de motivación laboral y rendimiento laboral.
- Diagnosticar la situación actual de la motivación de los colaboradores del área de ventas con relación al rendimiento laboral.

- Elaborar propuesta de mejora para la motivación laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado”.

1.5 Justificación e Importancia

Ferretería “Rosado” es una empresa de servicio al cliente, dedicada a la venta de productos de ferretería como: materiales de cerrajería, herramientas manuales, accesorios de plomería, sanitarios, artículos para el hogar, electrodomésticos, pinturas, materiales de construcción entre otros.

Esta tesis se desarrolla con el fin de proponer acciones para mejorar la motivación en los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado”. Buscando obtener un buen resultado

Dicha empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, contando con 20 empleados en el área de ventas, con un bajo rendimiento laboral por parte de los empleados, manifestándose con bajas ventas, mal desempeño de las tareas diarias y en algunos casos no culminados al finalizar el día, falta de compromiso con la empresa.

La implicación práctica e importancia de este proyecto radica en lograr llevar a cabo las acciones a proponer para mejorar el desempeño en los empleados, motivándolos.

Se propondrá un programa de recompensa, establecer un objetivo común entre jefe y empleado, para de esta manera el empleado sienta que es escuchado y su trabajo es valorado.

Teniendo claro que un personal debidamente capacitado y motivado puede aportar con soluciones e ideas ingeniosas que pueden ayudar al crecimiento de una empresa.

La relevancia social se encuentra en| capacitar a los jefes inmediatos para generar un buen ambiente laboral, en el cual puedan ser aplicadas las acciones a proponer.

Esta propuesta surge a partir de la observación y el entendimiento de la importancia de la motivación por cumplir un papel fundamental y ser una herramienta indispensable en empresas a nivel nacional e internacional para mejorar el rendimiento laboral de la fuerza de trabajo, y crecimiento de una empresa.

De esta manera comprendiendo que el rendimiento laboral de cada uno de los empleados que conforman un negocio, empresa o microempresa dependerá siempre de una motivación ya sea externa o interna.

De acuerdo a su importancia López (2005) dice: La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Esta propuesta de acciones no solo se basa en la variable de motivación, también lo hace en torno a el rendimiento laboral, ya que de esta manera se busca mejorar, aumentar dicho rendimiento y desarrollo de los empleados.

El rendimiento laboral cumple un papel importante como variable dependiente de la motivación, ya que si se aplican las acciones a proponer no solo se logrará motivar a los empleados, sino que también se tendrá como resultados, un excelente ambiente laboral, personal comprometido con la empresa, mayor rendimiento laboral lo que conlleva a una buena atención al cliente y la fidelización de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos.

Los conceptos de motivación nacen en la Antigua Grecia en el siglo VII A.C en manos de Sócrates, Platón y Aristóteles, a partir de estos surgen más enfoques y teorías siglo VII A.C. Los antiguos griegos crearon el término “akrasia” (acrasia) para definir la falta de motivación o voluntad para realizar lo correcto.

En algunas etapas de la historia, la motivación laboral no fue considerada, ya que no existía el derecho laboral, es así que en la edad antigua Grecia y Roma se encontraban personas entre ellos adultos y niños (esclavos o presidiarios) realizando trabajos pesados y forzosos sin ningún tipo de retribución. Se adquiría abundante mano de obra para reemplazar a los que morían o enfermaban por la explotación laboral.

En la edad media tras la caída del Imperio Romano las nuevas generaciones crean un ambiente en donde el trabajo resulta realmente necesario, una forma de sustento.

La Revolución industrial dio origen a un conjunto de cambios tanto económicos, como tecnológicos. Dando paso a la empresa y el ámbito laboral como medio de explotación de recursos tanto físicos como humanos, es allí donde la investigación permite determinar como la motivación del hombre juega un papel importante pese al avance de maquinarias y aparatos de producción industrial.

Por ello la primera revolución industrial generó un cambio irreversible en la sociedad y en la forma de trabajo, siendo afectada directamente la calidad

de vida del ser humano en su relación de dependencia. Siento desde entonces la fuerza de trabajo imprescindible a través del esfuerzo humano.

A partir del siglo XVIII en Inglaterra se marcó el inicio de una nueva era industrializada, el sector agrícola y artesanal en su mayoría fue abandonado para cubrir plazas en las nuevas industrias, dando así origen a los modernos sectores industriales. Rápidamente las máquinas pasaron a jugar un papel importante en la producción de materiales textiles, manufactureros, entre otros, dando lugar a otras clases sociales como los burgueses. El sector artesanal no variaba mucho en las últimas décadas, mientras que en el sector agrícola proporcionaba lo justo para sobrevivir y pagar los tributos a la nobleza, quienes eran los dueños de las tierras.

La segunda revolución industrial permitió la estandarización de procedimientos a seguir, siendo 1911 la reducción de costos de fabricación y la separación del trabajo intelectual del trabajo manual, marcando un hito en el ámbito laboral ya que no se permitía que el obrero perdiera tiempo en una determinada tarea, la cual permanece hasta ahora pudiendo determinar en investigación que si un empleado nuestro y motivado no podrá realizar tiempo las tareas asignadas.

El capitalismo liberal por parte de los burgueses, provocó que la clase social del proletariado organizara sindicatos y huelgas para exigir derechos laborales por parte de los gobiernos burgueses, lo cual lograron después largas luchas. Mientras se creaban nuevas ideologías políticas, como; anarquismo, socialismo y comunismo.

Según Hereñú (2016) Hoy estamos viviendo una “Revolución Laboral” de la magnitud de lo que se observó en los siglos XVIII (1ª Revolución Industrial) y XIX (2ª Revolución Industrial). En el siglo XXI se está cambiando la forma de vida, de desplazarse, de comunicarse, de trabajar.

En el Ecuador a partir la motivación por el trabajo ha sido determinada por las necesidades de personas por adquirir un determinado capital. La cual

ha sido marcada por las reformas laborales que surgen desde el primer código de trabajo durante la revolución juliana de 1938.

Los sindicalistas de aquella época formularon un proyecto de ley de huelgas que trataba de hacer frente a las formas precarias de trabajo.

Según Porras Velasco, (2014) señala: La forma de producción del capitalismo requiere al menos dos premisas: la propiedad de los medios de producción y la creación de mano de obra libre. Ambos procesos fueron emprendidos en el Ecuador de finales del siglo XIX y principios del XX. Este período corresponde a lo que Alberto Acosta denomina la “modalidad primario exportadora. (p. 7)

Ecuador, desde sus inicios coloniales hasta pasada la época republicana, han evolucionado en cuanto al comercio, de igual forma los procesos que estos conllevan; con la desaparición de la explotación laboral de los trabajadores, surge el concepto de motivación en dicho ámbito, cuya definición principal parte del hecho práctico y de la interacción recíproca de los seres humanos en la satisfacción de las necesidades.

Cambiando escenario, un par de décadas después de estos hechos en el Ecuador, surge la teoría del profesor y psicólogo Edwin A. Locke citado por Barrios (2018) quien afirma: Locke reconoce el papel motivacional relacionado directamente con la intención de la persona por realizar una actividad en el trabajo, ya que actúa como estímulo interno. Las metas y los objetivos que tiene cada trabajador son determinantes para conocer el nivel de esfuerzo que éste empleará en su realización. Cuantos más complejos sean los objetivos aceptados, mayor será el desempeño. (p. 1)

Por ello es importante que la actividad laboral pese a tener un objetivo que es generar ganancias, debe ser reconocido el esfuerzo que tienen empleador, ya que sin esto no se pueden cumplir los objetivos y un mejor desempeño de las personas que día a día realizan la actividad laboral independientemente de la complejidad física y mental que pueda presentar en el individuo.

2.2 Antecedentes Referenciales

Mediante la revisión de la literatura y fuentes de información relacionados con esta propuesta acciones.

Mónica Ivette Sum Mazariegos del año (2014) con el tema de "Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", tiene como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El tema de investigación mencionado coincide con las variables a tratar en esta tesis.

Marian Jaén Díaz del año (2010) en Madrid con el tema “Predicción de rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”, coincide con la tesis redactada, con un enfoque desde el punto Psicológico.

Frederick Winslow Taylor (2012) en el año 1911 indica que el principal motivador de un trabajador es el dinero, mencionaba que, si era mayor el salario, mayor sería el esfuerzo al desempeñar sus tareas y mayor productividad.

Según el autor Maslow en el año (1943), en su Teoría de la Jerarquía de las necesidades, menciona que la motivación de los seres humanos se basa en la necesidad de satisfacer sus necesidades, esas necesidades las clasifica por jerarquía en cinco.

Según el autor (López, 2005) citando a Frederick Herzberg en el año 1959 en su teoría de motivación e higiene, la satisfacción y la insatisfacción inciden en las personas y en su comportamiento.

Guevara Regalado, María Perpetua Del Carmen en el año (2017) con su predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.

El autor Fabián Caicedo Sánchez (2015) en su investigación: Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo, a través de un estudio cualitativo y cuantitativo determina que los modelos de gestión del ambiente organizacional permiten mejorar la motivación de los empleados.

Finalmente, la autora Jennifer Alexandra Santa cruz Benavidez en el año (2017) con el tema La influencia de la motivación en el desempeño laboral, plantea como objetivo mejorar el nivel de desempeño laboral del personal a través de una motivación que permita los lineamientos acordes al perfil. Siendo la motivación un eje fundamental en el rendimiento laboral es necesario determinar sus principales conceptos.

Motivación laboral

A lo largo de la historia y el desarrollo de las actividades laborales y comerciales, diversos autores han aportado a la construcción del significado de la motivación laboral, la cual surge de la motivación como primer término siendo la capacidad del ser humano para realizar algo con interés y afán. Al unir la palabra motivación con el término laboral se determina una forma de vida inherente a las actividades del individuo en sociedad.

Según Terranova Laurido, (2017) señala: La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para mantener a su equipo de trabajo unido y con ánimo de realizar su labor en la organización, en relación con las actividades que realicen para el bienestar de la compañía.(p. 9)

Como señala el autor, la motivación laboral se ha convertido en una capacidad que cada día avanza conforme las necesidades del ser humano, las mismas que han perdido el carácter individual para ser parte de un colectivo, es así que el trabajador depende ya no sólo de un jefe o supervisor sino además de otras personas con las que debe haber un ambiente de bienestar.

Según González Ortigoza (2016) explica: “Se define a la motivación como el entusiasmo para alcanzar un objetivo. El compromiso de culminar de buena voluntad y cordialidad las tareas de un trabajo” (p. 7). El entusiasmo es parte fundamental para el cumplimiento de un objetivo, si el trabajador no alcanza a poseerlo, resistir una desmotivación que se va a reflejar en su rendimiento laboral, por ello es necesario crear estímulos necesarios no para facilitar el trabajo en sí pero si lograr un espíritu de compromiso y de querer aportar en las funciones de la empresa.

Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow introdujo por primera vez el concepto de la jerarquía de necesidades en su artículo “A Theory of Human Motivation” en el año de 1943 y en su libro “Motivation and Personality”. Más tarde, a partir de esta jerarquía surgieron otras teorías, factores de Herzberg, Organización, relaciones de objeto, de la equidad y establecimiento de objetivos

Maslow afirma que existe una jerarquía de las necesidades del ser humano basadas en sus necesidades y deseos más profundos, las cuales se vende un impulso motivacional para la realización de algo, ladino que puede ser productivo es el punto de vista organizacional y empresarial.

Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de este reconocido psicólogo alienta a bastantes empresas a tener una visión diferente de la gestión administrativa, por lo que su influencia en los últimos veinte años ha sido reconocida la que ha permitido enriquecer la producción de muchas empresas a nivel mundial.

Como señala el autor el reconocimiento es un factor importante ya que el trabajador siente que su responsabilidad hacia la labor encomendada es bien vista por los demás, esto genera no solamente un estado de bienestar sino también cierta competitividad dentro de las condiciones de trabajo, si bien es cierto con esto no se pretende dar un día libre al trabajo debido a las políticas existentes, los méritos pueden ayudar al ascenso y a otro tipo de reconocimientos válidos.

Teoría de la Organización

Toda administración a nivel de empresa experimenta un proceso cuyo emprendimiento puede ser de éxito o fracaso. Este proceso tiene sus elementos básicos tales como insumos, conversiones y salida de productos o servicios.

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2014) dice: Saber organizar al personal, depende de otros recursos tales como la tecnología, infraestructura y el insumo aplicado a la misma. Todo esto no sirve de nada si el personal que labora para una organización empresarial no está debidamente organizado, en este punto el entorno laboral debe tener definido los roles y funciones de cada uno de los elementos que lo conforman.

El uso de maquinaria y otros elementos tecnológicos han permitido el registro de mercadería dentro de la ferretería el rosado, facilitando tiempo y esfuerzo para quienes lo llevan a cabo.

Pero no se debe confiar del todo en la tecnología, la misma avanza a pasos agigantados y se debe siempre estar a la vanguardia tanto en la adquisición y venta de artículos relacionados a la construcción, por el personal debe estar predispuesto a mejorar sus conocimientos

Teoría de las relaciones de objeto

Esta relación de objeto comprende las características personales de la persona, Koontz, Weihrich, & Cannice (2014) afirma que dentro de su formación del hogar, surge la predisposición a realizar diferentes tareas, por ejemplo, al ser inculcado en el arreglo de las herramientas de un familiar, esto será de gran ayuda en el manejo y organización del inventario de la ferretería.

Se recalca la importancia que tiene el entorno familiar en donde se desenvuelve y adonde llega el empleado después de sus funciones la empresa, teniendo como punto clave en la afinidad de lo que quiere realizar este denominado objeto influye positivamente en la conducta del individuo, cambiando sensaciones como la frustración y el vacío por la armonía y la plenitud del deber cumplido. Los anhelos de la persona también son necesarios tomar en cuenta conjuntamente como sus necesidades surgidas en un determinado momento.

Teoría de la equidad de J. Stacey Adams

La equidad dentro de la motivación de los trabajadores, asegura que todos reciban las mismas oportunidades y estímulos por igual. Los investigadores Alvíz, Mercedes, Germán, & Marcela, (2017) detalla: “la teoría de la equidad de Adams sostiene que la motivación, satisfacción y desempeño de un trabajador, depende en gran medida de la relación armónica del esfuerzo en la compensación en diversas situaciones (p. 2). Es decir que existe una motivación en cuanto una recompensa existente y que debe estar al alcance de todos los empleados para compensar el esfuerzo que realizan en una empresa.

Según Guevara Regalado (2017) explica, además: “La teoría sostiene que el individuo hace un balance entre lo que produce y lo que recibe en compensación al realizar un trabajo; comparando estas dos variables con las de otro individuo en un puesto similar” (p. 39). Los resultados en cuanto a atención al cliente y productividad demuestran el grado de satisfacción que tiene el empleado, caso contrario el rendimiento laboral se verá afectada debido a que el empleado muestra una satisfacción poca motivación al ver que no existe una recompensa o un beneficio equitativo por el valor agregado que realizar en su puesto.

Teoría del establecimiento de objetivos de Edwin Locke

Esta teoría señala que las personas plantean sus metas a corto o largo plazo, el hecho de esbozar dicha meta da paso a una motivación de lo que se propone conseguir.

Esta condición de ser humano tener la mayor satisfacción de realizar algo que antes era complejo una característica propia de la vida laboral. Por el contrario, si nos cuesta trabajo el conseguir una meta fija, persona no tendrá esa satisfacción que tanto deseo.

Esto se origina en un impulso que debe tener el respaldo por parte de la misma persona o un trabajo en equipo, debe ser realista, al alcance del trabajador y por ende accesible en el tiempo y el espacio que lo quiera realizar

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2014) señala, además: “El establecimiento de metas en cada una de las áreas de la empresa se debe hacer de manera mensual y con objetivos razonables” (p. 6). La consecución de los objetivos debe realizarse con pies en la tierra, por lo tanto, los trabajadores deben realizar el esfuerzo necesario para poder cumplir las metas sin que se convierta en algo tedioso que puedan motivarlos o afecta la predisposición al intentar alcanzarla.

El establecer objetivos permitirá al trabajador conseguir el éxito en lo que se proponga, mientras más motivación tenga más posibilidades tendrá de lograrla

Teoría de las características del trabajo de Richard Hackman & Greg Oldham

El comportamiento humano es complejo, la estructura del pensamiento en las relaciones laborales tiene un alto grado de influencia, en este sentido se plantea la teoría de las características del trabajo en cinco dimensiones según Miner (2017) la teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldham plantean las diversas actividades o el tipo de trabajo que lleva cada individuo, actitudes, identidad, significancia, autonomía, y retroalimentación las mismas que todo un siempre pueden ser iguales o pueden variar dependiendo del puesto en el que éste se encuentre, o si el lugar de trabajo lo amerita, cada trabajo tiene diferentes características que definen las dimensiones claves de cualquier trabajo. (p. 45)

Las dimensiones señaladas convergen en el cumplimiento de actividades cuales surge con la predisposición esfuerzo que se aplica las mismas a la interacción permiten la interacción del empleado con el cliente.

La ferretería "Rosado" presenta identidad en dichas actividades, por ejemplo, si el cliente está un material determinado, el despachador explica los tipos de madera, pinturas, clavos o tornillos que debe emplear conforme a la especialidad y conocimiento adquirido a través de la ocupación otorgada.

Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom

La teoría se centra en el esfuerzo que realiza la persona para obtener una recompensa la cual será más elevada mientras mayor sea el esfuerzo.

Según Vroom (1973) explica: La teoría de las expectativas determina que un sujeto o colaborador actuará o le dará un mayor esfuerzo a lo que él realiza a sabiendas de que se evalúe su desempeño y que esto lleve consigo una recompensa económica(p.8)

Como señala el autor, la persona que considera tener las capacidades necesarias para realizar una tarea por más difícil que pueda ser, al completarla tendrá una recompensa. Este esfuerzo conlleva a la obtención de buenos resultados. Claramente existe una relación entre los resultados y la recompensa económica que afecta la conducta y el estado de ánimo de la persona.

No debe confundirse el término rendimiento con esfuerzo, el esfuerzo depende en gran medida del Estado de ánimo originado por la expectativa que tiene la persona para alcanzar un objetivo; el rendimiento por su lado determina la eficacia y la auto eficacia frente a una baja expectativa para poder posteriormente alcanzar la meta.

Tipos de motivación intrínseca y extrínseca

Según Fernández Iturriaga (2017) la clasificación de motivación es intrínseca y extrínseca, la cual se detalla a continuación.

Motivación intrínseca

Según Fernández Iturriaga (2017) la motivación intrínseca es aquella que se relaciona directamente con el individuo a través de su quehacer, por el simple placer de realizarlas, sin que perciba incentivo alguno. Esto implica que la motivación más sensible la persona debido a su preparación desde muy temprana edad, las cuales a medida que ha pasado el tiempo y la preparación ha permitido conseguir desarrollar habilidades y capacidades visuales que se han convertido en un hábito de vida.

Motivación extrínseca

Generalmente, la extrínseca intrínseca emerge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y orgánicas. Para el referido autor Fernández Iturriaga (2017) de esta forma las condiciones de salud de la persona son importantes, ya que de no tener un buen estado en su integridad biológica no podrá realizar diversas actividades que demandan actividad física.

Si el empleado no está debidamente alimentado o si sus condiciones de salud no son favorables, desde una gripe hasta una fuerte infección, la misma va repercutir en su grado de motivación, de que no tenga las condiciones físicas necesarias para poder realizar lo que normalmente puede ser en buenas condiciones de salud; por lo que se hace vital que todo trabajador tendrá acceso a las prestaciones de salud pública o privada para resguardar la salud la cual puede repercutir en la motivación que tenga en el trabajo.

Técnicas motivacionales

Las técnicas motivacionales son el factor económico, la participación y la preparación.

Según Terranova Laurido (2017) Inicialmente aparece, donde se puede trabajar con el solo hecho de sentirse bien consigo mismo, generándose satisfacción, es decir: "Cuanto más quiero hacer una cosa menos lo llamo trabajo"(p. 234). En cuanto la automotivación depende en gran medida de la preparación de la persona desde el momento en que se levanta, en la mayoría de las ocasiones depende del factor capital como elemento automotivador. Automotivarse no es nada fácil, y muchas personas señalan que la familia es lo primordial para salir adelante, plasmando esta forma en la mente que las actividades a realizar la a permitir llevar el pan al hogar.

El factor económico. - es más que evidente que estimula a cualquier trabajador que posee un sueldo básico, pero esto no significa que un buen sueldo pueda ayudar a mejorar el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo.

La participación. - por su lado conlleva al conjunto de acciones que tiene la persona que labora en una empresa para con los demás, no se trata de caer en el gran error de que mientras más se conversen el trabajo con otros empleados se le puede denominar participación. Esto implica que todos puedan aportar y ayudarse recíprocamente. Para que exista una verdadera participación de los trabajadores de forma dinámica y activa debe existir el compromiso y por ende va arrojar resultados de satisfacción y de una mejor autoestima a saber de que no están solos como entes de trabajo, sino como un conjunto organizado que puede ser frente a las necesidades y requerimientos de la ferretería.

Según Guevara Regalado (2017) dice: La participación es un compromiso mental y emocional de las personas en situaciones de grupo que les alienta a colaborar con las metas de este último, al compartir responsabilidades para su logro. Por otra parte, hace que las personas se sientan preparadas para hacer aportaciones útiles; por el contrario, el no permitirselo podría causar que tengan un menor desempeño, menor satisfacción, menor autoestima, mayor estrés y otros síntomas de tensión e insatisfacción. (p. 5)

La preparación. - es importante para que el personal pueda desempeñarse de forma adecuada, si no existe el previo conocimiento de los nuevos materiales o herramientas que se venden en una ferretería, no sólo va a producir malestar en los compradores, sino la desmotivación en el personal, la cual puede conllevar a sanciones o peor aún a despidos del personal.

Dentro de la participación juega un papel muy importante el conocimiento que se tiene de los empleados, puede existir dos facetas distintas: un empleado que recién llega es mal visto por los otros trabajadores, ya que se puede convertir virtualmente en una amenaza o mucho peor en la señal de que al llegar nuevo personal van a despedir a otros.

Finalmente, la tercera técnica motivacional para Barrios (2018) “la preparación es una técnica motivacional, pues tan solo una palabra sincera a la persona correcta, en el momento oportuno, hace que ésta se sienta motivada para seguir realizando sus labores, con el consecuente beneficio tanto para su persona como para la empresa” (p. 8).

Esta labor permite reconocer la valorización de la persona, la misma que puede ser en un momento determinado del trabajo y de carácter periódico. Los logros alcanzados en ventas y en la forma de tratar reflejan el desarrollo de la empresa.

Rendimiento laboral

Consiste en el cumplimiento de las expectativas mínimas en cuanto a cantidad y calidad ejercida por los empleados de una empresa. Por lo tanto, el rendimiento laboral es el producto de la fuerza de trabajo, donde entra el incentivo para fomentarlo en su debido momento.

Otro concepto del rendimiento laboral concibe al aporte del trabajador en un periodo de tiempo determinado. El aporte realizado por el trabajador puede ser tanto positivo o negativo, es decir que pueda tener un bajo, mediano o alto rendimiento conforme a la consecución de exigencias de la empresa.

El rendimiento laboral, no tiene un concepto individualista, conlleva a la pluralidad de todo el conjunto humano que trabaja en una empresa, por ello no se puede hablar del rendimiento laboral si dentro de las instalaciones existen problemas de incumplimiento a superar.

De esta forma la cantidad y calidad de la producción se ve fuertemente relacionadas con el rendimiento que tiene el empleado. También se puede definir como la capacidad de la persona para realizar una tarea y desenvolverse en el manejo de determinadas encomiendas, por ello está afectada por un conjunto de circunstancias que van desde la alimentación, el salario el entorno y demás.

En la era moderna, a través de la evolución de las normas que garantizan un trabajo digno, el rendimiento laboral como tal ha sufrido cambios muy significativos que van desde la reducción de las horas de trabajo, uso de recursos tecnológicos, manejo de información, capacitaciones y desarrollo de competencias organizativas.

Medición del Rendimiento laboral

Evaluar el rendimiento laboral consiste en determinar si se ha cumplido diferentes parámetros en cuanto a tiempo, calidad y cantidad. Por ejemplo, si un obrero ha realizado diferentes actividades mínimas durante el día o durante un periodo. De igual manera se puede medir el desempeño tanto como la cortesía y la amabilidad para con los usuarios.

Cada empresa tiene una forma determinada de medir el rendimiento de sus trabajadores, es decir si se ha determinado o alcanzado un volumen en cuanto producto o servicio. Se trata de cuantificar en la mayoría de los casos el rendimiento laboral, pero se debe tener en cuenta también otros aportes cualitativos que son determinantes en el crecimiento de una empresa.

Medición cualitativa. - En ella se establece diferentes parámetros de conducta dentro del entorno laboral. No se debe estimar sólo en el volumen de producción o los resultados obtenidos, no hay que caer en el peligro de omitir cómo se llega sus resultados, la personalidad del trabajador en cuanto a su motivación debe ser tomada en cuenta para analizar la periódicamente y tomar los correctivos necesarios por los directivos de la empresa.

Medición cuantitativa. -Consiste en identificar cuantos productos ha manufacturado confeccionado el obrero en un determinado momento, la cual puede determinar su verdadera capacidad de fuerza de trabajo. Lo que no implica que también puedan realizarse consecutivamente una medición cualitativa del rendimiento laboral.

Medición de la motivación laboral

A través del estudio psicométrico realizado por Pérez Santiago & Amador López (2005) señala cuatro divisiones fundamentales en la motivación laboral: esfuerzo-recompensa, autonomía en el desempeño de las tareas, reconocimiento y relación entre compañeros de trabajo.

Esfuerzo-recompensa.- Los empleados a realizar la labor asignada, además de percibir un sueldo, ha dicho esfuerzo se le debe agregar la recompensa, la cual puede ser un bono o beneficio acorde las normativas de la empresa, esto permite motivar a todo el personal, cabe indicar que esto no se debe malinterpretar como una competencia que pueda generar enemistades entre compañeros, por lo que todos tienen que tener acceso a la recompensa, siendo el supervisor o el administrador a cargo del personal quien evidencie a través de la observación del esfuerzo del equipo.

Autonomía en el desempeño de las tareas. - Si bien es cierto el trabajo en equipo es fundamental, la participación y el conjunto de habilidades y destrezas deben ser primordialmente autónomas, para que no se perjudique diferentes aspectos del funcionamiento en equipo; la autonomía del desempeño también puede ser puntuada con un reactivo, por ejemplo: si tiene las oportunidades de brindar recomendaciones o si participa activamente en las evaluaciones de desempeño.

Reconocimiento.- Comprende el grado de preferencia al trabajo realizado, la misma que puede ser un premio, para ello es importante la observación que tengan los supervisores y demás compañeros al trabajo realizado; dentro de este reconocimiento se pueden permitir placas, certificados, cuadros pegados en la pared con la foto del empleado del mes o puntuaciones que pueden fluctuar de los cinco a 40 puntos, premiando así a los mejores puntuados, cabe recalcar que esta escala cualitativa debe tener su respectiva rúbrica.

Relación entre compañeros de trabajo. - Esta medición, implica aspectos básicos como la confianza, operación, apoyo incondicional de actitudes y valores que son percibidos inmediatamente por el resto de empleados. La misma puede ser medida en el grado de predisposición que tienen unos con otros, la comunicación, y el respeto a las opiniones acerca de las tareas asignadas.

Importancia del rendimiento laboral

Se puede decir que la importancia radica en el resultado obtenido a nivel comercial en determinado tiempo, por ejemplo, cuando el personal de caja realizar de forma efectiva y acertada la facturación de los productos que ingresan para su despacho, el arreglo de los artículos en determinada sección de la ferretería, por ello el rendimiento laboral relaciona los recursos de la ferretería con la capacidad de las personas que en ella trabajan.

SegúnLopez (2009) señala: “El concepto moderno de rendimiento, que considera a ésta como un procedimiento sistemático, metódico y dinámico que se sirve de los descubrimientos científicos y de los resultados que se logran en ello” (p. 22). Es decir que la optimización del uso adecuado de un sistema amplio como lo es un local comercial, adecuada cursos tanto humanos como técnicos para desarrollar un proceso comercial, por lo tanto, los procedimientos establecidos están normados desde el horario de entrada y salida hasta las funciones que realiza cada persona dentro de la ferretería.

El rendimiento debe buscar dentro del mundo cada vez más competitivo, motivar al personal, ya que el factor humano de por sí es complejo y se lo debe aprovechar al máximo, no se debe malinterpretar el rendimiento laboral con el esfuerzo sobrehumano que realiza el empleado, se deben liderar de forma eficaz de hacer conciencia de los trabajadores que el trabajo en equipo, sumado a otros factores y necesidades, lograrán cumplir con los objetivos de la empresa, así como a nivel personal.

El rendimiento como se ha podido analizar a través de la cita anterior, no depende sólo del uso de la tecnología o de los avances en temas comerciales, el establecimiento de los roles, así como la facilidad y motivación respectiva al recurso humano, debe ir a la par con las condiciones de trabajo, el bienestar y satisfacción de las necesidades de la cual aumentará el rendimiento de quienes conforman el área de ventas.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En el contexto de leyes vigentes en la República del Ecuador se señala como primer instrumento la Constitución, misma que profesa en su artículo 33 sección octava del Trabajo y la Seguridad Social el cual revela textualmente lo siguiente "...El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía..."

Por lo que queda plasmado en la norma máxima es la carta magna la dignificación de la persona al realizar un trabajo y por lo tanto debe ser debidamente remunerado, este elemento propio del Estado constitucional de derecho aporta a un sueldo justo según la tabla salarial y políticas propias del sector privado.

Continuando con la Constitución, el artículo 34 señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable, por lo tanto, los trabajadores de la ferretería "Rosado" gozan de los servicios médicos y prestaciones estatales. A este derecho, es inexorable y no puede ser eludido tanto por empleadores como trabajadores.

La Constitución en su artículo 325 garantiza el derecho al trabajo y en su artículo 326 numerales 2, 4 y 5, los cuales indican que los derechos de los trabajadores y trabajadoras son irrenunciables e intangibles; que el trabajo deberá ser retribuido de igual forma, de tal forma que la remuneración.

La misma que indican la integridad de los trabajadores para poder acceder a un trabajo en el sector tanto público como privado, dentro de la ferretería, se aplican las normas de seguridad para el desenvolvimiento de los trabajadores, tales como el uso de fajas, cascos y otros elementos que permiten desenvolverse tanto hombres como mujeres salvaguardando la integridad física.

El código de trabajo, el segundo cuerpo normativo que regula los derechos y obligaciones del trabajador del sector privado, precisamente en el artículo ocho contextualiza contrato individual, sin tomar en cuenta las otras modalidades de contratación, entabla relación con el artículo 79 del mismo cuerpo legal sobre la igualdad de remuneración.

En materia de seguridad ocupacional el Instituto ecuatoriano de seguridad social aplica un conjunto de normativas que cubren a los trabajadores económicamente activos, igual forma se regula a través del reglamento General de seguro de riesgos del trabajo del Instituto ecuatoriano de seguridad social acorde al código de trabajo.

En lo que respecta la motivación, se estipula a través del código de trabajo, una remuneración digna acorde a las funciones y satisfacción de las necesidades individuales, de igual manera la ley garantiza los incentivos salariales y demás beneficios como vacaciones, seguro de vida, salud y transporte.

2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Motivación del empleado.

Se establece que la motivación es el grado de cumplimiento en una tarea o función asignada, la misma que permite al empleado poder desenvolverse con calidad y acorde a las políticas de la empresa

- Variable Dependiente: Rendimiento laboral.

Es la capacidad que tiene la persona para poder ejecutar por realizar una tarea en un tiempo determinado, implica el esfuerzo humano como principal recurso de una empresa.

2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amotivación: Consiste en competencia de la persona que no se siente debidamente motivada y abandona la tarea que pensaba realizar.

Autocontrol: La capacidad de la persona para hacer frente y reaccionar de forma adecuada a diferentes condiciones derivadas del clima laboral.

Autoestima: Conjunto de rasgos de la personalidad donde los sentimientos están debidamente encaminados en cuanto al carácter y percepción del mundo.

Cliente: Individuo al cual va dirigida la acción comercial.

Clima competitivo: Es el clima donde los involucrados aportan de forma individual para determinar cómo se aporta al crecimiento y alcance objetivos.

Clima laboral: Ambiente inmediato donde el empleado realiza sus funciones.

Clima motivacional: Comprende los posibles clientes donde se estimula la capacidad de la persona ante la planificación y cumplimiento de objetivos.

Colectivo de trabajadores: Para lograr los objetivos de la empresa a través de sentimientos de bienestar responsabilidad y de empatía.

Comercio: Proceso en el que se entrega un bien o servicio a cambio de algo.

Comunicación: Proceso de la condición humana en la cual se expresan ideas y opiniones a través del lenguaje oral y escrito, integrando elementos subjetivos de la organización laboral.

Eficacia: Hacer lo indispensable para poder alcanzar una meta deseada.

Eficiencia: Consiste en el manejo adecuado de herramientas y otros recursos para alcanzar un objetivo propuesto.

Ferretería: Empresa que busca cubrir con artículos necesarios a la ciudadanía en áreas como electricidad, gasfitería.

Liderazgo: Consiste en el emprendimiento toma de decisiones oportunas que conllevan al grupo de trabajo.

Metodología: Conjunto de acciones y procesos que permiten plantear un objetivo de limitar su alcance través de técnicas de investigación.

Motivación individual: Predisposición de la persona para realizar por sí misma una labor dada fue entregada en un concreto.

Motivación intrínseca: Conocido también como motivación interna.

Motivación laboral: Entusiasmo para cumplir los objetivos laborales.

Motivación vocacional: Consiste en aspiraciones empresariales y laborales que tiene la persona después de un análisis exhaustivo de las actitudes y perfiles profesionales que pueda adquirir.

Motivación: Capacidad psicológica del ser humano para realizar algo determinado.

Organización: Es todo grupo compuesto por dos o varias personas que se interrelacionan de forma armónica para satisfacer sus necesidades.

Orientación Motivacional: Consiste en los procesos determinados de una persona o varias personas hacia un grupo de trabajo delimitado para que esto pueda cumplir diferentes situaciones haciendo frente al fracaso o al éxito.

Propuesta de acciones: Conjunto de elementos ordenados sistemáticos para lograr satisfacer determinada necesidad.

Rendimiento laboral: Grado de alcance de las funciones otorgadas al empleado durante la jornada laboral.

Satisfacción laboral: Sentimiento de plenitud entre el empleado con los demás integrantes, estructurando así el denominado trabajo en equipo

Talento Humano: Conjunto de personas con características individuales, pero con un propósito en común dentro del empresas.

Trabajo en equipo: Comprende el entendimiento y la empatía de todo el personal que realiza un trabajo en común.

Variable dependiente: Son todas las situaciones que se pueden explicar y predecir en un ambiente productivo comercial, la misma que está influenciada por otra variable.

Variable independiente: Se pueden definir como actitudes influyen directamente en el comportamiento de un hecho al estar con otra variable llamada dependiente.

Voluntad: Estado conductual de la persona que pone en marcha diversas acciones físicas y mentales para alcanzar una meta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

El proyecto de investigación tiene como eje central ferretería “ROSADO” de Guayaquil el cual se encarga en vender productos de consumo masivo al por mayor y menor de productos relacionados a la electricidad, gasfitería y la construcción en general al detalle, y se encuentra ubicado en el sector Noroeste de la ciudad de Guayaquil.

Cuenta aproximadamente con 22 años de trayectoria, nace como una cadena de tiendas de materiales de construcción. Anteriormente era propiedad de la familia Ginatta, sin embargo, fue vendido a El Rosado en 1997 como solución para mejorar las ventas y expandirse ante las dificultades socio económicas de la época.

La metodología implementada en el presente estudio es de carácter cuantitativo y cualitativo. Es cuantitativo debido a que se va a recaudar información estadística de los involucrados en las actividades de la ferretería Rosado, es decir los 20 colaboradores en el área de ventas que laboran en ella.

Presentación de la empresa

Comercial: Corporación El Rosado S.A.

Fecha de Constitución: 15 de Julio del 2008

Registro Único de contribuyente RUC: 0990004196001

Cuadro n° 1(cantidad de trabajadores por categoría ocupacional)

Nombre y Apellidos	Cargo	Nº de Trabajadores
María Macías	Administrador	1
Diana Carrasco	Administrador	1
Luisa Lazo	Atención al Cliente	1
Juan Delgado	Atención al Cliente	1
Ernesto Reyes	Atención al Cliente	1
Rosa Tumbaco	Atención al Cliente	1
María Terán	Atención al Cliente	1
Diana Carrasco	Atención al Cliente	1
Luisa Hernández	Atención al Cliente	1
Carlos Delgado	Atención al Cliente	1
María Mora	Atención al Cliente	1
Diana Carbo	Atención al Cliente	1
Luisa Loza	Atención al Cliente	1
Mario Macas	Atención al Cliente	1
Luis Castro	Atención al Cliente	1
Luisa Ponce	Atención al Cliente	1
Joel Delgado	Atención al Cliente	1
Ernesto Arias	Atención al Cliente	1
Marco Sánchez	Atención al Cliente	1
Rosa Terranova	Atención al Cliente	1
TOTAL		20

Objetivo Social

Evaluar constantemente el precio y surtido de sus locales, así como también la disponibilidad de los artículos de construcción y la forma de exhibirlos, a fin de que sean más atractivas para sus clientes

CLIENTES

- Comerciantes
- Personas naturales
- Personas jurídicas

PROVEEDORES

Pinturas unidas

Pintuco

Plastigama

Griferías FV

Intaco

COMPETIDORES

Megahierro

Ferremundo

Kiwy,

Multimetales

Pintulac

Principales productos o servicios

Ferrisariato comprende una amplia gama de servicios materiales de construcción, electricidad, gasfitería y demás, satisfaciendo las necesidades de la comunidad.

Visión

Nuestra visión es ser un equipo integrado, eficiente y eficaz en las funciones que realizamos mediante la cooperación de nuestros colaboradores internos y externos, fomentar relaciones estratégicas con nuestros proveedores y obtener los productos en forma oportuna para las tiendas y que el Autoservicio sea líder en el mercado.

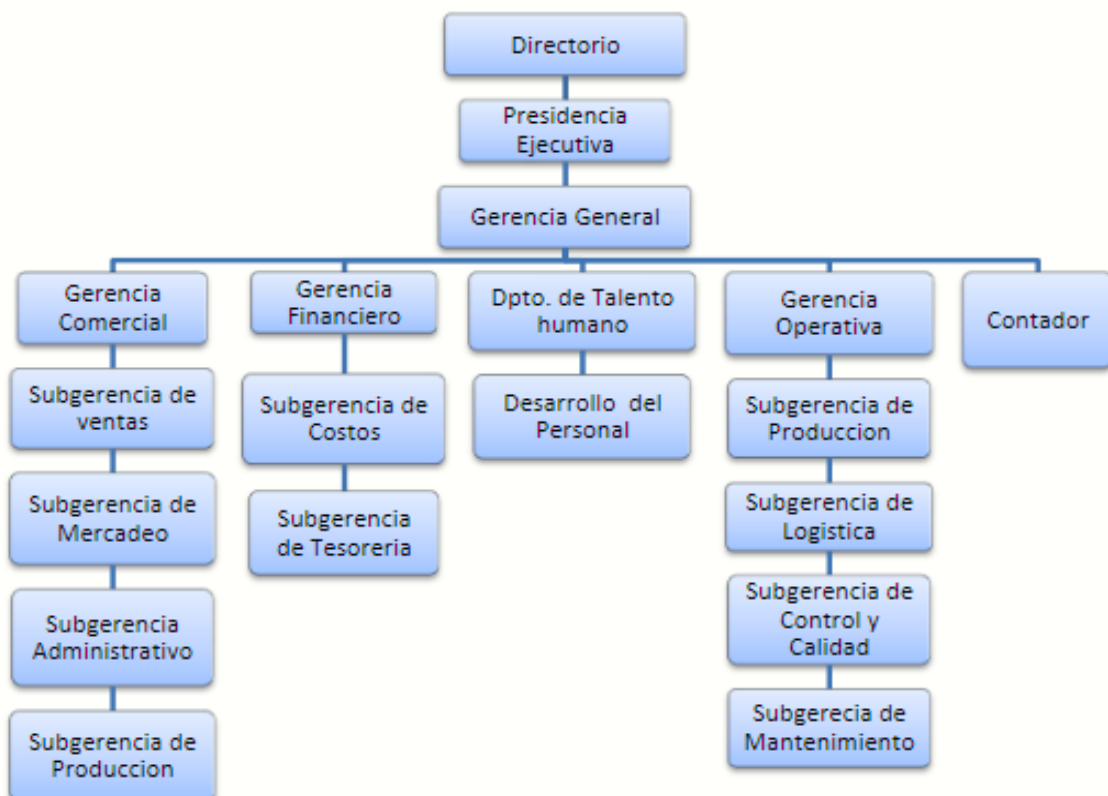
Misión

Mantener variedad de artículos de excelente calidad y a precios bajos en las líneas de ferretería y hogar en niveles adecuados, en las tiendas; efectuando las compras en el menor tiempo posible, con el cumplimiento de los procedimientos y con información necesaria de nuestros proveedores; para satisfacer las necesidades de la Corporación.

Logotipo:



Organigrama



3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Cualitativo Es cualitativo porque se busca desarrollar la motivación en los 20 colaboradores a través de los resultados obtenidos, ya que la organización no sólo busca la atención al cliente y satisfacer una necesidad momentánea, el clima laboral y el estado de ánimo de cada uno de sus integrantes es de gran importancia para el crecimiento personal dentro de la empresa. Los trabajadores pese a tener una remuneración de sueldo básico, han reflejado diversas conductas estados de ánimo que revelan un vacío personal en la realización de sus actividades, en otras palabras, la carencia de una motivación adecuada al personal es evidente.

Descriptiva: Según Acero Triviño (2013) “Este método tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad siendo su principal método de recogida de información la encuesta e incluso la observación” (p. 8). Queda evidente que los trabajadores no tienen una motivación la cual se revela en su estado de comportamiento, pese a tener horas de descanso se sienten insatisfechos lo que afecta el rendimiento laboral.

Correlacionales: Según Hernández Sampieri (2017) indica: “Los estudios correlacionar pretenden responder preguntas de investigación” (p. 8). La finalidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comprobar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables.

En otros términos, sin un plan de acciones tendrá una influencia favorable al estado motivacional de los trabajadores de la ferretería “Rosado”. La investigación es de carácter descriptivo, el cual pretende proponer un propuesta de acciones para la motivación de los empleados de la ferretería

el Rosado durante el año 2019 lo cual dará conocer los motivos por el cual los empleados están actuando de manera inapropiada con los clientes de dicha empresa, elaborando una encuesta estructurada hacia el personal para medir su grado de satisfacción, una entrevista hacia los administradores para conocer cuál es el estado actual de la motivación en la ferretería.

Explicativo: Según Hernández Sampieri (2017) explica que “Las investigaciones explicativas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos” (págs. 66-68). Fenómeno laboral está íntimamente ligado al estado de ánimo de la persona que ejecuta una acción.

Por ello la investigación explica como la motivación ayuda al desenvolvimiento en cuanto al propósito de la función asignada.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según Tamayo (2015) “Población es un grupo de personas que reúne características dentro de un sector y tiempo determinado” (p. 6). Los colaboradores que ejercen sus funciones en el área de ventas suman 18 involucrados, por lo que el total de la población viene a ser el mismo subconjunto de donde se va obtener información empírica pertinente a la investigación.

Población accesible

Comprende el subconjunto de los objetivos planteados dentro del estudio, los investigadores pueden obtener una muestra accesible a partir de esta

población; por ejemplo, si se tiene 30 funcionarios con diferentes actividades y sólo 18 de ellos están relacionados a un departamento de ventas, se procede a sólo escoger a los involucrados, ya que están directamente relacionados con la temática que se desea indagar.

1	Administradores	2
2	Personal de área de ventas	18
3	Supervisoras	2
4	Cajeras	5
5	Personal de bodega	3
Total		30

3.3.2 Muestra

Según Ochoa (2014) señala que: “La muestra permite determinar y generar los datos con los cuales se identifica las faltas dentro del proceso, muestra es el subconjunto representativo que se extrae de la población accesible” (p. 53). Se considera como muestra a subconjunto que surge del total de la población a estudiar. Los colaboradores que ejercen sus funciones en el área de ventas suman 18 involucrados, por lo que el total de la población viene a ser el mismo subconjunto de donde se va obtener información empírica pertinente a la investigación. A esto se agregan dos administradores que dan un total de 30 personas.

Al no emplearse formular una en la obtención de la muestra, el tipo de muestra es la no probabilística.

Tipos de muestra

Muestreo intencional

Ochoa (2014) señala: El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar

parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. (p. 1)

Es una técnica de muestreo intencional donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados

El muestreo intencional o también llamado de conveniencia, surge de la elección total de personas dentro de la población a utilizar para el estudio en específico de la motivación laboral.

Población y Muestra

1	Administradores	2
2	Personal de área de ventas	18
Total		20

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- Encuesta. -

Es una técnica que permite recoger información directamente de los involucrados, es decir el personal del área de ventas, la encuesta está estructurada con una escala valorativa.

A través de la encuesta se puede determinar el grado de motivación laboral que tienen los empleados dentro de la ferretería, así como aspectos relacionados al ámbito laboral.

- Entrevista. -

Consiste en el diálogo e intercambio de información entre dos o más personas, generalmente a nivel profesional siendo así los administradores los más indicados para realizar esta técnica, en la cual pueden dar su opinión abierta sobre la problemática investigada.

- Observación directa. -

Otra técnica que permite recoger datos a través de la observación del fenómeno, por ello se necesita realizarla sin alterar el ambiente de trabajo donde se desenvuelven los empleados, para determinar ciertas conductas mientras realizan sus funciones laborales.

- Análisis documental. -

Una técnica de proceso intelectual donde se realizan documentos de carácter original y así establecer una representación concreta de la motivación y rendimiento laboral, es decir que se puede llegar a mayor profundidad a través de contenido bibliográfico y demás literatura relacionada al tema.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Objetivo: Identificar la motivación laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado” mediante encuesta estructurada.

1 ¿Está conforme con el trabajo que realiza dentro de la ferretería?

Tabla N° 1: Teoría de la Jerarquía

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 1	Muy conforme	2	11%
	Conforme	11	61 %
	Poco conforme	5	28%
	Inconforme		
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

2. ¿Está conforme con el ambiente físico y la comodidad que prestan las instalaciones de la ferretería?

Tabla N° 2: Teoría de los dos factores de Herzberg

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 2	Muy conforme	8	43%
	Conforme	4	22 %
	Poco conforme	6	33%
	Inconforme		
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

3 ¿Los roles y funciones de cada uno de los elementos que conforman el entorno laboral están acorde a la actividad que realiza?

Tabla N° 3: Teoría de la Organización

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Muy acorde	7	39%

N° 3	Acorde	5	28 %
	Poco acorde	6	33%
	Nada acorde		
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

4 ¿Fue capacitado en el uso de los equipos que se encuentran dentro de la empresa?

Tabla N° 4: Teoría de las relaciones de objeto

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 4	SI	18	100%
	NO		
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

5 ¿El sueldo y horas extras que percibe están remuneradas de acorde a la ley?

Tabla N° 5: Teoría de la equidad de J. Stacey Adams

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
------	------------	------------	------------

N° 5	SI	18	100%
	NO	0	0%
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

6 ¿El trabajo le permite conseguir metas fijas a nivel personal?

Tabla N° 6: Teoría del establecimiento de objetivos de Edwin Locke

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 6	SI	6	33%
	NO	12	67%
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

7 ¿Cómo considera su relación con los compañeros de trabajo?

Tabla N° 7: Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 7	Muy satisfactorio	2	11 %
	Satisfactorio	5	28 %
	Poco satisfactorio	11	61 %
	Nada satisfactorio		
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

8 ¿Está conforme con el horario de trabajo?

Tabla N° 8: Motivación intrínseca

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 8	SI	3	17 %
	NO	10	55 %
	Indiferente	5	28 %
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

9 ¿La empresa brinda facilidades en caso de calamidad doméstica o problemas de salud?

Tabla N° 9: Motivación extrínseca

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 5	SI	14	78%
	NO	4	22%
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

10 ¿Seleccione los tipos de motivación que ofrece la empresa?

Tabla N° 10: Motivación que ofrece la empresa

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 10	Bonos	0	0%
	Días libres	0	0%
	Viajes	0	0%
	Capacitación	18	100%
	Total	18	100%

Fuente: Colaboradores

Elaborado por: Vanessa Verónica Parrales Espinoza.

ENTREVISTA A ADMINISTRADORES DE LA FERRETERÍA EL ROSADO PARA CONOCER EL GRADO DE MOTIVACIÓN

Objetivo: Diagnosticar el grado de motivación de los administradores de la ferretería El Rosado para conocer el grado de motivación.

La entrevista individual se generó en los interiores la empresa con los administradores de la ferretería El Rosado, estos a su vez expresaron lo que está sucediendo en su lugar de trabajo.

1.- ¿Qué realiza la empresa para poder motivar a los colaboradores del área de ventas?

2.- ¿El sueldo que perciben los empleados cubre las necesidades básicas?

3.- ¿El empleado realiza todas las tareas asignadas? ¿Se asignan trabajo pendiente para el siguiente día?

4.- ¿Por qué la motivación es importante en el ambiente de trabajo?

5.- ¿Qué acciones se han propuesto para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería “Rosado”?

Observación directa

Objetivo: Identificar los problemas que generan el bajo rendimiento laboral de los empleados de la ferretería “Rosado”.

La observación directa se generó en los interiores la empresa con los administradores y personal de la ferretería “Rosado”, colocando en evidencia el fenómeno o problema a investigar.

- Los empleados que llegan tarde: el 55%.
- Inasistencia justificada: El 10% no justifica su inasistencia.
- Usa implementos de seguridad dentro de la ferretería: el 80% lo cumple.
- Se saludan de forma amena entre compañeros: el 70% si se saludan.
- Se evidencia entusiasmo por el trabajo: el 25% reflejan entusiasmo.
- El empleado responde las inquietudes de los clientes: el 75%.
- El administrador orienta las funciones del empleado. El 90% orientado.
- Se demora en buscar determinado producto: El 82% se demora.
- Existe control diario por parte del administrador: En el 50% de los casos.

De acuerdo a lo expresado por los administradores revelan que pese a existir la impuntualidad, causada por el tráfico imperante en el sector y otros factores personales, los empleados no piden las respectivas disculpas del caso, ya que según el reglamento interno de la empresa el personal puede tener hasta 10 minutos de retraso sin algún tipo de sanción. En los casos puntuales de personal que exceda los 10 minutos, no podrá ingresar a laborar, sin ser justificada su falta con el administrador.

Los administrativos también detallan que existe permanente capacitación a los empleados constantemente por parte de los proveedores, tanto en el uso, garantías y manejo de maquinarias, de diversos productos que deben ser probados antes de que salgan por la puerta del establecimiento, entre otros.

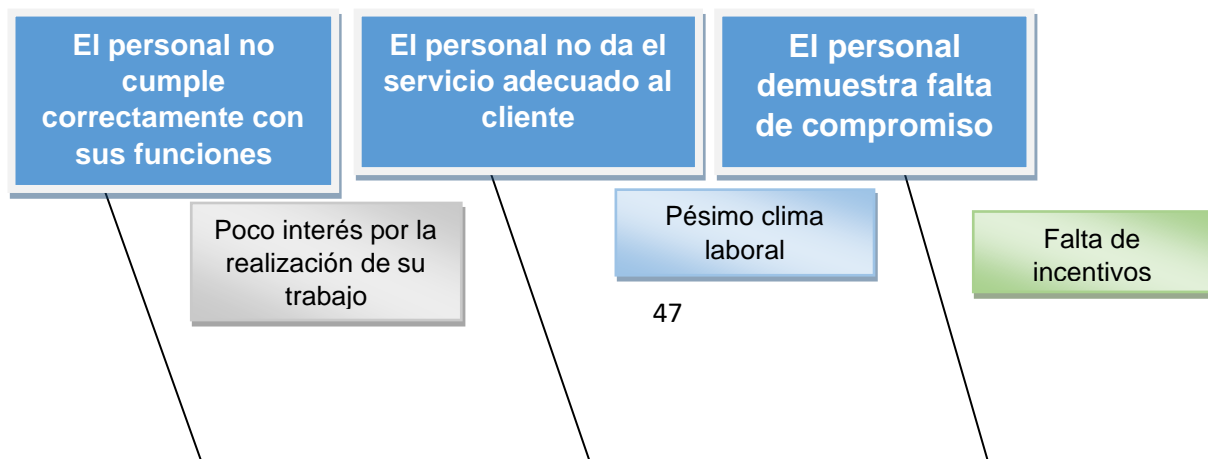
El administrador supervisa de forma oportuna

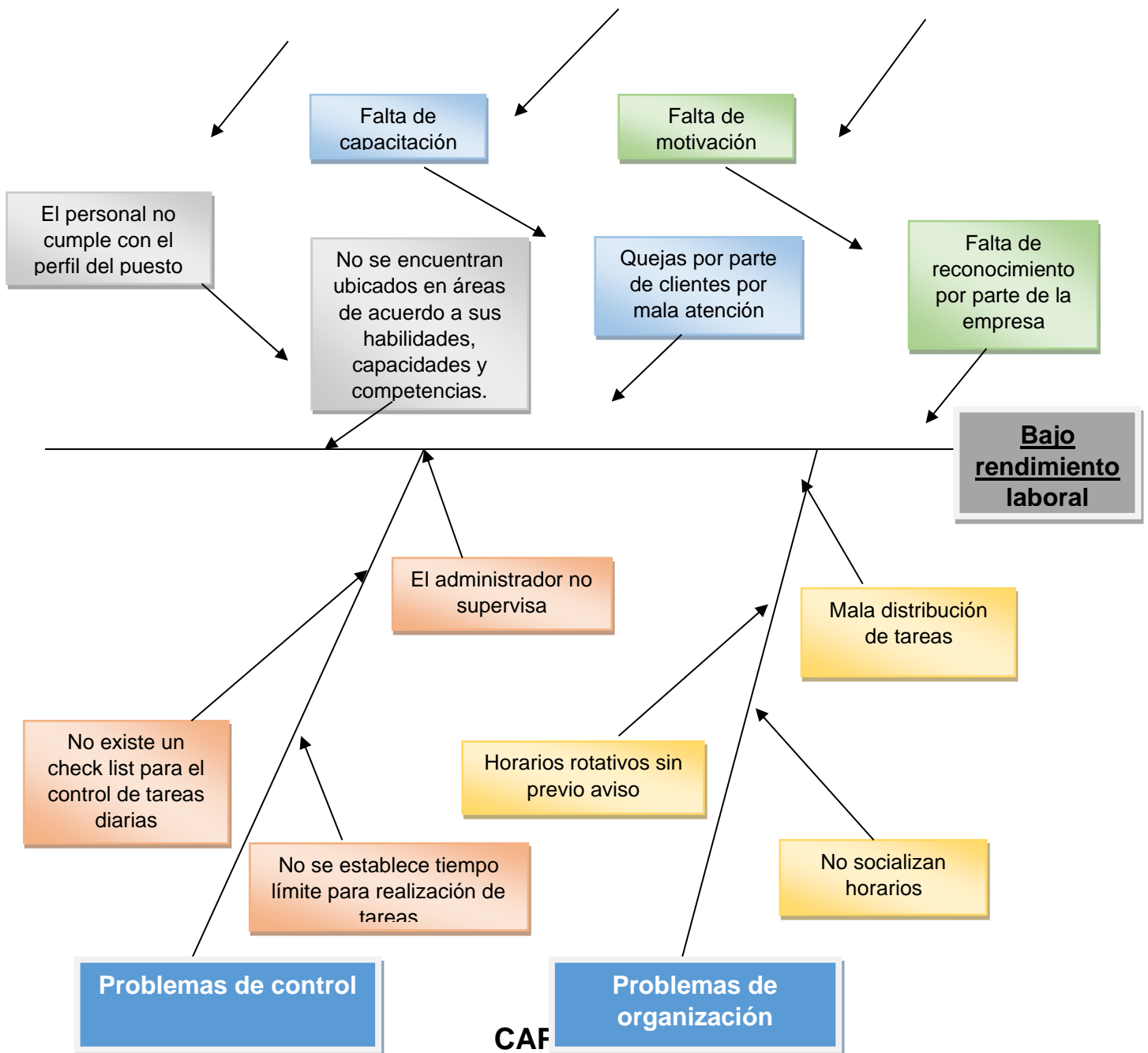
Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 11	Cumplidas	9	50%
	Incumplidas	9	50%
	Total	18	100%

El administrador coordina capacitaciones para al personal

Ítem	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
N° 12	Constantemente	17	94 %
	Poco	1	6 %
	Muy poco	0	0 %
	Nada	0	0 %
	Total	18	100%

° Diagrama de Ishikawa





ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los colaboradores que laboran en la ferretería señalan en su mayoría una conformidad con el trabajo que realizan, esta conformidad no es del todo bien vista por casi la cuarta parte del personal.

En cuanto al ambiente físico y la comodidad que prestan las instalaciones de la ferretería, de acuerdo a la teoría de los factores de Herzberg, se evidencia un alto grado de conformidad garantizando la comodidad del personal.

La mayoría de los empleados está conforme y satisfecho con las funciones asignadas dentro del entorno laboral, son pocos los que muestran inconformidad debido a que no se sienten motivados en determinadas tareas.

En cuanto a la teoría de relación del objeto, todo el personal indica haber sido capacitado la primera semana por el administrador, a partir de este tiempo, expresan ser capacitados constantemente por proveedores, lo que denota una satisfacción y cumplimiento por parte de la empresa.

Sin lugar a dudas el factor económico queda expuesto en evidencia como el principal elemento motivador, conforme la teoría de la equidad, es por ello que pese a tener determinado agrado por el trabajo, los ingresos siempre van antes de terminar el grado de motivación del trabajador.

Más de la mitad del personal señala a través de la encuesta, que el trabajo no les permite conseguir las metas fijadas a nivel personal, sin embargo, el otro porcentaje señala que si se siente del todo satisfecho en cuanto al cumplimiento de las metas.

El trabajo en equipo, conforme a la teoría de las expectativas, refleja una inconformidad en del 61%, esto se puede deber a las diferencias individuales que afectan al trabajo en equipo, las cuales afectan las relaciones armónicas que motiven al trabajador con los demás compañeros de trabajo.

El horario de trabajo, también se ha convertido en un elemento poco motivador, pese a que la ley establece las ocho horas reglamentarias y que

no excedan de las 40 en la semana, existen turnos rotativos que afectan la estabilidad del trabajador, la cual revela un descontento en la mayoría de los colaboradores.

La mayor parte del personal indica que la empresa si les brinda las facilidades para atender problemas de salud o calamidades domesticas de ser necesario.

Con el análisis de las encuestas y las respuestas contenidas en las mismas, se propone un plan de acción que permita motivar a los colaboradores de la ferretería el rosado, debido a la condición humana inherente al trabajo tomando en cuenta las teorías analizadas a nivel bibliográfico.

El personal entrevistado indica que el trabajo dentro de la empresa es bien remunerado y con pagos puntuales, no obstante, la empresa no les brinda algún incentivo motivacional más allá del reconocimiento de un cuadro con la foto al mejor vendedor ubicado en el establecimiento mes a mes.

No solo el hecho de poseer aire acondicionado en las instalaciones de la ferretería “Rosado”, atender a las personas requiere de un alto grado de paciencia, ya que en ocasiones hasta la búsqueda de un tornillo puede convertirse en algo tedioso y una gran pérdida de tiempo por parte de los compradores, el personal tiene que soportar inclusive malos tratos por parte de los clientes a mostrar su insatisfacción por no encontrar lo que deseaban o no tener todo el stock necesario. Pese a todos estos impedimentos el personal trata de poner buena cara a las dificultades que se les presentan.

La acción de memorizar diferentes artículos en venta y demás recomendaciones son necesarias dentro de la capacitación dejando atrás a veces la respectiva charla motivacional que despierte el interés por el trabajo y por brindar un servicio adicional a la sociedad.

La escasa motivación de los empleados, detectada a través de la impuntualidad y de la insatisfacción por las horas de trabajo revela la

necesidad de proponer mejoras para mejorar la motivación de cada uno de quienes conforman el área de ventas.

La falta de acciones y de un cronograma conjunto dentro de la corporación debe permitir la toma de decisiones oportunas para mejorar la motivación de los colaboradores de la ferretería “Rosado”.

Cabe indicar que no existe una supervisión o monitoreo constante por parte de los administradores, que ayuden a dar constancia de la realización de las tareas diarias y cumplimiento de las funciones del personal.

Como resultado se han identificado los siguientes problemas:

- Escasa supervisión en las tareas diarias.
- Falta de check list para el control de tareas.
- Horarios rotativos (cambios sin previo aviso al personal).
- Falta de incentivo para motivar al personal.
- Falta de compromiso por parte del personal.
- Mala atención al cliente.

4.1 PLAN DE MEJORAS

La propuesta de acciones se centra en un cronograma de trabajo dirigido a los colaboradores.

El Ministerio de Educación Superior (2014), señala que un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares.

La técnica aplicada en este plan de mejoras es la técnica 5W2H.

Según Harold Lasswell (1979), la técnica 5W2H es una metodología de análisis empresarial o herramienta de gestión que permite proponer un plan de acción mediante 7 preguntas:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?
- ¿Quién?
- ¿Cómo?
- ¿Cuánto?

OBJETIVO: Proponer acciones que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores y aumentar la motivación de cada uno de ellos, así como crear un adecuado clima laboral, enfocado en los siguientes aspectos:

1. Planificar.
2. Controlar actividades diarias.
3. Evaluar.
4. Capacitar.
5. Elaborar un plan de motivación.
6. Establecer reglas para proceso de trámites de permiso.

PROPUESTA DE ACCIONES

<u>QUE</u>	<u>COMO</u>	<u>POR QUÈ</u>	<u>CUANDO</u>	<u>DONDE</u>	<u>QUIEN</u>	<u>CUANTO</u>
Planificar, estructurar actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar actividades diarias. • Establecer actividades rutinarias diarias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpiar bandejas. ✓ Arreglar la percha. ✓ Verificar que la percha esté abastecida. ✓ Revisar que todos los artículos estén con el respectivo precio. • Establecer actividades por áreas. • Estimar tiempos para cada tarea asignada. • Asignar plantillas de horarios a cada grupo de trabajo y comunicar con anticipación, 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores podrán tener una mejor organización en sus tareas diarias. • Maximizará el aprovechamiento de recursos y tiempo. • Los colaboradores podrán organizar su tiempo libre para ocuparlo con sus metas personales. 	Semanalmente	En las oficinas administrativas de la ferretería "Rosado"	Los administradores del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil	\$ 10

<p>Controlar actividades diarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear check list de actividades. • Supervisar el trabajo del personal antes de la salida de trabajo. • Dedicar 3 horas diarias para la supervisión del personal. • Verificar que las tareas se cumplan en el tiempo estimado. • Constatar que el colaborador se encuentren cumpliendo la función que le corresponde. 	<ul style="list-style-type: none"> • De esta manera se podrá seleccionar al personal que este comprometido con la empresa y se considerará para futuros ascensos. 	<p>Diariamente</p>	<p>En la ferretería "Rosado"</p>	<p>Los administradores del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>\$0</p>
--------------------------------------	--	--	--------------------	----------------------------------	---	------------

<p>Evaluar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluación escrita. • Cambiar de área al personal y medir su rendimiento. • Diagnosticar falencias en el personal. • Medir la productividad de cada uno de los empleados. • Calificar otros aspectos del colaborador, como: • Puntualidad • Presentarse correctamente uniformado al trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • De esta manera se podrá realizar una adecuada selección del personal que cumpla con estos parámetros serán considerados, como colaboradores comprometidos con su trabajo y la empresa. 	<p>Semanalmente</p>	<p>En las oficinas administrativas de la ferretería "Rosado"</p>	<p>Los administradores de la ferretería "Rosado"</p>	<p>\$20</p>
----------------	---	--	---------------------	--	--	-------------

<p>Capacitar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar en el servicio al cliente. • Capacitar sobre el uso, aplicación, manipulación y garantías de productos importados. • Capacitar a los colaboradores sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Metas de la empresa. • Visión y misión. • Beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores podrán obtener mayor conocimiento sobre atención al cliente. • Lograr que los colaboradores se comprometan con la empresa. • Mayor 	<p>Mensualmente</p>	<p>En la ferretería “Rosado”</p>	<p>Los administradores del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>\$40</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar sobre el uso, aplicación y manipulación de sus productos. • Capacitar sobre la garantía de cada uno de sus productos. 	<p>conocimiento y de esta forma poder asesorar correctamente a los clientes.</p>	<p>Mensualmente</p>	<p>En la ferretería “Rosado”</p>	<p>Proveedores locales en organización con el administrador</p>	<p>\$0</p>

<p>Elaborar un plan de motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escoger el empleado del año y darle los beneficios de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonos. ✓ Días libres adicionales. ✓ Día de integración. ✓ Considerar en ascensos. • Escoger al empleado del mes y darle un reconocimiento, como: • Cuadro en donde logre identificarse como el empleado del mes. • El personal no laborará el día de su cumpleaños • Organizar un día de integración entre colaboradores para mejorar la relación entre compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De esta forma de incentivaría a los colaboradores. ▪ Lograr que los colaboradores sientan que su trabajo es reconocido. ▪ De esta forma lograr que se comprometan con su trabajo. 	<p>Anualmente</p>	<p>En las oficinas administrativas de la ferretería "Rosado"</p>	<p>Los administradores del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>\$3000.00</p>
---------------------------------------	--	---	-------------------	--	---	------------------

<p>Establecer reglas para proceso de trámites de permiso</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se establecerá un tiempo límite de permiso, de acuerdo a la urgencia presentada: <ul style="list-style-type: none"> -En caso de calamidad doméstica se le asignara 2 horas de permiso. -En caso de enfermedad de: hijos, padres, esposa/o, se le asignará 3 horas de permiso. -En caso de fallecimiento de un familiar, deberá tomarse el día libre, en el caso del fallecimiento de familiar con primer y segundo grado de consanguinidad se tomará los días de descanso que lo determine la empresa (mínimo 3 días). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estableciendo estas reglas se puede generar igualdad para todos los colaboradores, ya que todos podrán tener acceso a estos permisos, siempre que sean justificados por algún tipo de documento. 	<p>01/12/2019</p>	<p>En las oficinas administrativas de la ferretería "Rosado"</p>	<p>Los administradores del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>\$70</p>
--	--	--	-------------------	--	---	-------------

4.2 CONCLUSIONES

Se fundamentó teóricamente la influencia de la falta de motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la ferretería “Rosado” del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil.

Como conclusión, los aspectos teóricos respectivos de motivación laboral y rendimiento laboral revelaron que los seres humanos en dependencia de trabajo siempre tienen necesidades que debe satisfacer, conforme a la pirámide de Maslow, estas necesidades deben ser tomadas en cuenta por los administradores y Gerentes de la empresa.

Se evidenció claramente una falta de incentivos por falta de la empresa como bonos, viajes, entre otros. Inconformidad con horarios y falta de compromiso por parte de los empleados, todo esto conlleva a una mala realización o no culminación de tareas diarias.

Se diagnosticó que la situación actual de la motivación de los colaboradores del área de ventas con relación al rendimiento laboral está intrínsecamente ligada, al estar desmotivado el trabajador va a reflejar un alto índice de impuntualidad, así como bajo rendimiento y baja productividad.

Se diseñó un plan de mejoras para la motivación laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería “Rosado”, permite establecer un conjunto de acciones que van desde la capacitación, así como períodos de integración para poder cumplir con la misión y visión para la que fue creada la ferretería.

4.3 RECOMENDACIONES

- Implementar plan de mejoras propuesto en el trabajo de investigación, de acuerdo a las problemáticas identificadas en la ferretería "Rosado".
- Dar por terminado el contrato con el colaborador que a pesar de haber sido capacitado no demuestra mayor interés o compromiso con la empresa.
- Contratar servicio externo para capacitación de liderazgo a los administradores del local, para mejorar la comunicación y relación de Jefe-Empleado.
- Mayor participación del área de Recursos Humanos en el local, con relación al personal que constantemente registre atrasos o faltas injustificadas y aplicar sanciones.
- Mejorar el proceso de selección de personal.
- Supervisar a los Administradores para constatar que se esté llevando a cabo las normativas de la empresa y cumplan su rol adecuadamente.
- Disminuir la rotación de administradores de local, ya que en ocasiones no permanecen más de tres meses en el establecimiento, generando un conflicto al momento de llevar a cabo su plan de trabajo, afectando la productividad de los colaboradores.

4.4 Bibliografía

- Acero Triviño, A. L. (2013). *Método descriptivo*. Obtenido de www.uv.es/webgid/Descriptiva/331_mtodos.html
- Acosta Oviedo, K. C. (1943). *Jerarquía de las necesidades humanas*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Alvz, P., Mercedes, . G., Germán, . P., & Marcela, L. (2017). *Emprendimiento y creatividad: Aspectos esenciales para crear empresa*. Bogota: ECOE.
- Barrios, J. (2 de Diciembre de 2018). *Origen, concepto y teorías sobre Motivación Laboral*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Caicedo Sánchez, F. (2015). *Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1655>
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2014). *Teorías de la personalidad*. México: Pearson.
- Fernández Iturriaga, G. (2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales*. Obtenido de https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf
- González Ortigoza, L. (2016). *Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional*. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/42046/GonzalezOrtigozaLiliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara Regalado, M. P. (2017). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid)*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8843/Guevara_RMPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hereñú, E. (2016). Los RR.HH. frente al desafío de la "Revolución laboral". *EMPRESA & MANAGEMENT*, 1.
- Hernández Sampieri, R. (2017). *Enfoque Cualitativo*. Obtenido de investigumsiglo21.blogspot.com/2017/05/foro-n-1-enfoque-cualitativo.html
- Jaén Díaz, M. A. (2010). *Predicción de rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=91377>
- Koontz, H., Weihrich, & Cannice, M. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Lasswell, H. (1979). *Estructura y Función de la Comunicación de Masas*.

- Lopez, B. (2009). *La productividad moderna y su programacion para el incremento*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- López, J. (Julio de 2005). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DERECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DEFREDERICK HERZBERG. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM* , 26.
- Miner, J. B. (2017). *Organizational Behavior 4: From Theory to Practice*. New York: Routledge.
- Ministerio de Educación Superior, M. (2014). *¿Qué es un plan de mejora?* Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Ochoa, C. (2014). *El muestreo por conveniencia*. Obtenido de <http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Peña Estrada, C. (Junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>.
- Pérez Santiago, J. A., & Amador López, C. (2005). *Desarrollo de una escala para medir la motivación laboral del empleado*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26610587_Desarrollo_de_una_escala_para_medir_la_motivacion_laboral_del_empleado_puertorriqueno
- Porras Velasco, A. (2014). *La reforma antes de la reforma. La construcción del nuevo código de trabajo*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3949/1/04-TC-Porras.pdf>.
- Prieto Herrera, J. E., & Therán Barrios, I. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogota: Ediciones de la U.
- Santacruz Benavidez, J. A. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>
- Sum Mazariegos, M. I. (2014). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Obtenido de https://www.academia.edu/26996976/_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LA_BORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango_
- Tamayo y Tamayo, D. (2015). *Población y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Terranova Laurido, R. N. (2017). *Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el mini Market Luis Enrique*. Obtenido de

<http://200.93.198.199/bitstream/123456789/320/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20TERRANOVA%20LAURIDO.pdf>

Vroom, V. H. (1973). *Leadership and Decision-Making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh.

Winslow Taylor, F. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada*. Obtenido de <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>

4.5 ANEXOS

4.5.1 Instrumento de encuesta a colaboradores

Objetivo: Identificar la motivación laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería Rosado mediante encuesta estructurada.

Ítems	Aspectos a Evaluar	MC	C	PC	I
1	¿Está conforme con el trabajo que realiza dentro de la ferretería?				
2	¿Está conforme con el ambiente físico y la comodidad que prestan las instalaciones de la ferretería?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	MA	A	PA	NA
3	¿Los roles y funciones de cada uno de los elementos que conforman el entorno laboral están acordes a la actividad que realiza?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	SI	NO		
4	¿Fue capacitado en el uso de los equipos que se encuentran dentro de la empresa?				
5	¿El sueldo y horas extras que percibe están remuneradas de acorde a la ley?				
6	¿El trabajo le permite conseguir metas fijas a nivel personal?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	MS	S	PS	NS
7	¿Cómo considera su relación con los compañeros de trabajo?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	SI	NO	I	
8	¿Está conforme con el horario de trabajo?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	SI	NO		
9	¿La empresa brinda facilidades en caso de calamidad doméstica o problemas de salud?				
Ítems	Aspectos a Evaluar	Bonos	Días libres	Viajes	Capacitación

10	¿El Seleccione los tipos de motivación que ofrece la empresa?				
----	---	--	--	--	--

4.5.2 ENTREVISTA A ADMINISTRADORES DE LA FERRETERÍA EL ROSADO PARA CONOCER EL GRADO DE MOTIVACIÓN

Objetivo: Diagnosticar el grado de motivación de los administradores de la ferretería El Rosado para conocer el grado de motivación.

La entrevista individual se generó en los interiores la empresa con los administradores de la ferretería El Rosado, estos a su vez expresaron lo que está sucediendo en su lugar de trabajo.

1.- ¿Qué realiza la empresa para poder motivar a los colaboradores del área de ventas?

2.- ¿El sueldo que perciben los empleados cubre las necesidades básicas?

3.- ¿El empleado realiza todas las tareas asignadas? ¿Se asignan trabajo pendiente para el siguiente día?

4.- ¿Por qué la motivación es importante en el ambiente de trabajo?

5.- ¿Qué acciones se han propuesto para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería “Rosado”?

4.5.3 Ficha de observación

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la motivación de los colaboradores del área de ventas con relación al rendimiento laboral

Los empleados que llegan tarde		
Inasistencia justificada:		
Usa implementos de seguridad dentro de la ferretería:		
Se saludan de forma amena entre compañeros:		
Se evidencia entusiasmo por el trabajo:		
El empleado responde las inquietudes de los clientes:		
El administrador orienta las funciones del empleado.		
Se demora en buscar determinado producto:		
Los empleados que llegan tarde		
Inasistencia justificada:		



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería Rosado del local Ceibos de la ciudad de Guayaquil" y problema de investigación: ¿Cómo influye la motivación actual en el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de ferretería "Rosado" del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil?, presentado por VANESSA VERÓNICA PARRALES ESPINOZA 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.

Egresada:

Vanessa Parrales

Parrales Espinoza Vanessa Verónica

Tutora:

Roxana Chiquito

PhD. Chiquito Chilan Roxana



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Parrales Espinoza Vanessa Verónica en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acciones para mejorar la motivación en los colaboradores de la ferretería Rosado del local Ceibos en la ciudad de Guayaquil, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresas, 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/autorizamos 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*.

Vanessa Verónica Parrales Espinoza

Nombre y Apellidos del Autor

Vanessa Parrales

Firma

No. de cedula: 0921449138



Factura: 001-004-000080752



20190901008D02475



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901008D02475

Yo, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) VANESSA VERONICA PARRALES ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 0921449138 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); yo declaro(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 fe, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, el cual es de cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 25 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (15:11).

Vanessa Parrales
VANESSA VERONICA PARRALES ESPINOZA
CÉDULA: 0921449138

[Handwritten Signature]
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

No. 092144913-8

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
PARRALES ESPINOZA VANESSA VERONICA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS COLIMES
 FECHA DE NACIMIENTO 1993-11-06
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO F
 ESTADO CIVIL SOLTERA






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 24 - MARZO - 2019

0013 F JUNTA No. 0013 - 335 CERTIFICADO No. 0921449138 CEDULA No.

PARRALES ESPINOZA VANESSA VERONICA
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
 CANTON: GUAYAQUIL
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 PARROQUIA: FEBRES CORDERO
 ZONA: 5





INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE A1111A1111

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PARRALES MILTON
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ESPINOZA SILVIA
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL 2012-08-02
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2022-08-02



DIRECTOR GENERAL:  **Vanessa Parrales** FIRMA DEL CEDULADO


ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O:
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019


 F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

DOY FE: Que esta fotocopia es Igual al documento original.

Guayaquil 15 SEP 2019

Ab. Luz Marina Vásquez Cruz
 Notaria Octava
 del Cantón Guayaquil



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Vanessa Parrales

Número único de identificación: 0921449138

Nombres del ciudadano: PARRALES ESPINOZA VANESSA VERONICA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/COLIMES/COLIMES

Fecha de nacimiento: 6 DE NOVIEMBRE DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PARRALES MILTON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ESPINOZA SILVIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 2 DE AGOSTO DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 199-263-91493



199-263-91493

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





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
CEGESCYT

Firma



