



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

Tema:

**Propuesta de Mejora para la Motivación Laboral de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio**

Autor:

**Roger Jonathan Fuentes Posligua**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

**2019**



## **Dedicatoria**

A Dios quien supo guiarme por un buen camino y darme sabiduría en las situaciones difíciles además de su infinita bondad y amor, en especial a mis padres quienes desde la infancia me forjaron una personalidad con futuro y amor y sobre todo luchar por lo que quiero en la realización de mis objetivos, a mi familia por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, valores, motivación, constante que me ha permitido ser una persona de bien.

**Roger Jonathan Fuentes Posligua.**



## **Agradecimiento**

A mi novia por ser un pilar fundamental en mi vida, ya que con su constancia y dedicación me impulso para que ingresara en el ITB, y también por préstame la atención necesaria en mis estudios.

Quiero exaltar a todos mis amigos por darme la motivación suficiente para seguir en este camino a los que estuvieron presente en la realización de este proyecto al ITB, y a todas las autoridades, personal por confiar en mi y abrirme las puerta.

**Roger Jonathan Fuentes Posligua.**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la motivación laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la motivación laboral para optimizar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, ubicada en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos en el período 2019, presentado por Roger Jonathan Fuentes Posligua como requisito previo para optar por el título de:**

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

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

Egresado:  
Roger Jonathan Fuentes Posligua

Tutor:  
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

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

Yo, **Roger Jonathan Fuentes Posligua** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para la motivación laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio** de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de 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 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*.

Roger Jonathan Fuentes Posligua

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: 1206715425

## 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

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	II
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento.....	III
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación .....	V
Certificación de aceptación del cegescit .....	VI
Índice general .....	VII
Índice de tablas .....	XI
Índice de gráficos.....	XII
Resumen .....	XIII
Abstract .....	XIV
Capítulo i .....	1
El problema .....	1
1.1 planteamiento del problema .....	1
1.2 ubicación del problema en un contexto .....	3
1.3 situación conflicto.....	5
1.4 formulación del problema.....	6
1.5 variables de la investigación .....	6
1.6 delimitación del problema .....	6

1.7	interrogantes de la investigación .....	7
1.8	evaluación del problema .....	7
1.9	objetivos de la investigación.....	8
1.10	justificación e importancia .....	9
1.10.1	aspectos que justifican la investigación.....	10
1.10.2	viabilidad de la investigación.....	11
	Antecedentes históricos.....	12
	La motivación laboral desde el enfoque de beneficio mutuo .....	14
	Teorías de la motivación laboral .....	15
	Teorías jerarquía de las necesidades de maslow: .....	15
	Teoría de los dos factores de herzberg:.....	17
	Teoría de la valencia- expectativa de vroom:.....	18
	Generalidades del servicio al cliente.....	19
	Teorías de la calidad de servicio.....	21
	Calidad basada en la fabricación .....	22
	Calidad basada en el cliente.....	22
	Calidad basada en el producto .....	22
	Calidad basada en el valor .....	23
	Teoría del control total de calidad .....	23
	Teoría de joseph muran .....	24
	Antecedentes referenciales .....	25
	Fundamentación legal .....	28

Constitución política del ecuador (2008) .....	28
Plan nacional toda una vida (2017).....	29
Código orgánico de la producción, comercio e inversiones copci (2010) .	30
Variables de la investigación .....	31
Variable de independiente .....	31
Variable dependiente .....	31
Capitulo iii.....	34
Metodología.....	34
Datos de la empresa .....	34
Visión:.....	35
Misión: .....	35
Valores corporativos .....	35
Logo de la empresa .....	35
Organigrama de la cooperativa de ahorro y crédito san antonio .....	36
Estructura organizativa de la cooperativa de ahorro y crédito “san antonio”: .....	37
Diseño de la investigación .....	38
Tipos de investigación .....	39
Población y muestra .....	41
Población: .....	41
Población finita .....	41
Población infinita .....	42
Muestra .....	43
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	43
Encuesta .....	44
Entrevista:.....	44

Procedimiento de la investigación.....	45
Encuesta a los colaboradores.....	45
Entrevista al gerente.....	45
Capitulo iv.....	46
Análisis e interpretación de resultados.....	46
Aplicación de las técnicas e instrumentos .....	46
Entrevista realizada al gerente de cooperativa de ahorro y crédito san antonio.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
Plan de mejoras.....	54
Componentes del plan de motivación .....	55
Objetivo del plan de mejora .....	56
Condiciones previas: .....	56
Plan de motivación .....	57
Conclusiones .....	58
Recomendaciones.....	65
Bibliografía .....	66
Anexos: .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Investigación .....	40
Tabla 2 Universo.....	42
Tabla 3 Procedimientos .....	43
Tabla 4 Atención al cliente .....	46
Tabla 5 Actividades laborales eficientes .....	47
Tabla 6 Proceso adecuado en atención al cliente .....	48
Tabla 7 Incentivos y reconocimientos al personal .....	49
Tabla 8 Capacitación adecuada.....	50
Tabla 9 Ambiente laboral armónico .....	51
Tabla 10 Especificaciones de las funciones.....	52
Tabla 11 Plan de motivación.....	53
Tabla 12 Planificación.....	57
Tabla 13 Pasos para implementar una estrategia de comunicación interna .....	58
Tabla 14 Dinámicas para reducir el estrés laboral .....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Atención al cliente .....	46
Gráfico 2 Actividades laborales eficientes.....	47
Gráfico 3 Proceso adecuado en atención al cliente .....	48
Gráfico 4 Incentivos y reconocimientos al personal .....	49
Gráfico 5 Capacitación adecuada .....	50
Gráfico 6 Ambiente laboral armónico.....	51
Gráfico 7 Especificaciones de las funciones .....	52
Gráfico 8 Plan de Motivación .....	53
Gráfico 9 Aspectos para el trabajo de equipo .....	59
Gráfico 10 Características de una persona activa.....	61
Gráfico 11 Proceso de manejo del conflicto.....	62

**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 Mejora para la Motivación Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

**Autor:** Roger Jonathan Fuentes Posligua

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en el cantón Vinces, Provincia de Los Ríos es una entidad que brinda servicios de préstamos y aperturas de cuentas a beneficio de la comunidad, su posicionamiento en el mercado de cooperativas es estable y cada vez logra ubicarse como una de las alternativas de servicio sin embargo existen factores que actualmente están incidiendo en el cumplimiento de la visión en cuanto a lograr un amplio servicio con una atención personalizada y de excelencia lo que ha provocado que la cartera de clientes no tenga el crecimiento propuesto, dado a que los empleados presentan actitudes de desmotivación laboral reflejado en su rendimiento en las funciones específicas designadas. La metodología que se ha utilizado es la investigativa y descriptiva para identificar las causas que han incidido en el problema y por ende las consecuencias que han dado como resultados ventas bajas y rentabilidad inestable. La población identificada son tres directivos, como el gerente, presidente y Jefe de Créditos, y de quince empleados que gestionan las actividades de créditos y cobranzas, de ello a la parte administrativa se aplicó entrevistas y al resto del personal encuestas para identificar los indicadores de necesidad. Los resultados han respaldado para proponer un Plan de mejora para motivar al personal y por ende elevar el volumen de ventas.

Motivación laboral	Empleados	Eficiencia	Atención al cliente
--------------------	-----------	------------	---------------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Propuesta de Mejora para la Motivación Laboral de la Empresa San Antonio

**Author:** Roger Jonathan Fuentes Posligua

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The Cooperativa of Ahorro y Crédito located in the canton of Vinces, Province of Los Ríos is an entity that provides loan services and account openings for the benefit of the community, its positioning in the cooperative market is stable and every time it is able to be located as a of the service alternatives, however, there are factors that are currently affecting the fulfillment of the vision in terms of achieving a broad service with personalized attention and excellence, which has caused the client portfolio not to have the proposed growth, given that employees show attitudes of job demotivation reflected in their performance in the designated specific functions. The methodology that has been used is the investigative and descriptive to identify the causes that have affected the problem and therefore the consequences that have resulted in low sales and unstable profitability. The identified population is three managers, such as the manager, president and head of credits, and fifteen employees who manage the activities of credits and collections, from this to the administrative part interviews were applied and to the rest of the personnel surveys to identify the indicators of need. The results have supported to propose an Improvement Plan to motivate the personnel and therefore increase the volume of sales

Work motivation

Employees

Efficiency

Customer support

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Las empresas desde un enfoque administrativo desde el siglo XX han tenido la característica común de establecer políticas y metas para el logro de los objetivos que se plantean, donde buscan mejorar todos los recursos que involucra una gestión administrativa capaz de establecer lineamientos a la espera de resultados positivos para permanecer en el mercado y a la vez que sea competitivo ante la acelerada economía que existe en base a los diseños organizacionales.

Sin embargo, en la entrada del siglo XXI han existido cambios fundamentales que han tenido que ser obligados por parte de quienes son afectados en los procesos organizacionales como es el tratamiento que tienen los empleados en el proceso de desempeño y el desarrollo y cumplimiento de las funciones específicas a las que son expuestos al ser contratados. Anteriormente el concepto del personal que laboraba en las organizaciones tenían una etiqueta que los identificaba como recurso humano, pero esa temática fue cambiando por el mismo hecho de reconocer que las personas no pueden ser tratadas como se trata a los recursos financieros, tecnológicos y económicos.

Es por ello, que actualmente se los reconoce como Talento humano al conjunto de personas que desempeñan funciones en una empresa con un fin común y es el alcanzar los objetivos que la empresa lo plantea, pero es allí el problema que muchos administradores a costa de cómo pueden tratar al personal lo que les importa son los resultados financieros sin dar lugar a que quienes permiten el cumplimiento de esas metas son personas que

tienen muchas situaciones personales y que inciden significativamente en su rendimiento laboral.

De allí es que las personas que trabajan se sienten desmotivados porque la alta gerencia no les brinda la seguridad y en muchos casos hasta la estabilidad, a más de que se debe considerar que la ausencia de incentivos o reconocimientos también da lugar a la inconformidad, a más que en muchos casos se les agrega funciones que no son de su competencia y se les exige resultados.

Las personas son un mundo y en donde quiera que laboren no dejarán de ser un mundo con características únicas y con criterios que los diferencian de los demás, esto conlleva a que donde se desarrollen, en este caso en el campo laboral, deben desarrollarse en armonía en un ambiente agradable, acogedor y sobre todo donde sean reconocidos sus esfuerzos de acuerdo a los resultados que se obtengan.

Los gerentes y administradores deben estar conscientes que dentro de los logros de las empresas se deben al personal humano que labora el día a día, siendo una parte fundamental de los resultados que se obtengan, por ello se debe trabajar en función de brindar un entorno que permita que se desarrollen, en donde no solo sean satisfechos sus necesidades económicas sino que en muchos casos se pueden satisfacer otras áreas como el desarrollo profesional, el reconocimiento al ubicarlos en otros puestos y darles los incentivos para que puedan tener una estabilidad económica.

Los factores que muchas veces desmotivan al empleado es que no reconocen sus esfuerzos, se debe velar siempre por el cuidado del personal, capacitarlo, evaluarlo, dirigirlo y sobre todo poder direccionarlos sin caer en castigos laborales, eso a su vez es lo que causa la incertidumbre y el temor de ellos y que en muchos casos callan por temor a las represalias y luego es que se refleja cuando se ven que los resultados no se alinean al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

Ahora bien, la motivación en el campo laboral debe desarrollarse en función del bienestar de los empleados y trabajadores, dado a que los resultados en los procesos operativos vana determinar el nivel de rendimiento que presentan ellos, y desde allí debe haber una preocupación constante de establecer programas y actividades a que den lugar a que las personas trabajen de manera agradable para obtener una mayor productividad y un mejor ambiente laboral.

Es allí que nace el problema que por no estar motivados muchos de ellos al momento de atender a los clientes no lo hacen con eficiencia y eficacia sino que lo hacen con el criterio solo de cumplir y no ponen el contingente adecuado, lo que afecta que los clientes se rehúsen a volver y esto de manera directa afecta a los resultados financieros.

### **Ubicación del problema en un contexto**

En la actualidad, a nivel mundial existe un alto porcentaje de personas que desisten de sus trabajos por diversos factores que inciden para que se sientan desmotivados y tienden a desertar, pese a que ello le cueste pasar necesidades, en Guatemala, de la PEA (Población Económicamente Activa) según datos de Federal Empleos S.A, (2016) existe el 37% de la población que abandonan sus plazas de empleos elevando cada año un nivel de empleo del 12,23%, en México según el Ministerio de Economía y Desarrollo, (2017) la tasa de desempleo superó ya el 56%, una diferencia del 10,29% del año anterior, en Brasil siendo una de los países con más población en Suramérica, el desempleo supera el 45%, son cifras que reflejan que no solo es cuestión de las escasas oportunidades de trabajo sino que uno de los factores es que muchos son apartados de sus plazas por no cumplir con un buen desempeño laboral.

Según Palacios, (2015) refiere que “las personas mientras se sientan motivadas van a cumplir con todo el proceso organizativo y lo cumplirán con mucha satisfacción, pero cuando ya algo les incomoda entonces aunque no hablen, sus resultados van a demostrar sus inconformidades”

(pág.34). Es decir, que se debe considerar siempre que no es cuestión de echar la culpa a la falta de desempeño sino a la parte de ver como la gerencia está preocupada para que las personas se sientan motivadas.

En Ecuador, según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2018) los datos reflejan por si solo la situación en cuanto al desempleo, que registra el 27% con un comportamiento que crece de manera acelerada, lo que se puede identificar que la deserción se data de muchos factores, en cuanto al tema de análisis se precisa que la motivación en el personal es esencial para su permanencia en una plaza de trabajo, porque esto repercute en la rentabilidad y productividad de las empresas y que los procesos organizacionales también se debilitan lo que va a crear una inestabilidad en cuanto al proceso operativo, de producción de los resultados finales que son los determinantes para conocer como es el desarrollo de cada uno los objetivos planteados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio se encuentra ubicada en Calle Córdova y Olmedo, cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, dedicada a brindar créditos directos, hipotecarios, y financieros a toda la población con las tasas de intereses a la par de las tasas de los bancos con servicios adicionales que favorecen el comportamiento crediticio, situándose como una corporación de crédito potencial en el mercado local proyectándose a las demás regiones para ofrecer un servicio de calidad.

Se identifican mediante un análisis situacional las debilidades en cuanto al personal dado a que muchos de ellos presentan actitudes que demuestran el poco interés que tienen en las funciones encomendadas, además de que las funciones que realizan la mayoría son concentradas y no segregadas, lo que hace que exista un alto grado de complejidad en el cumplimiento de los mismos, así mismo se sienten desmotivados por el hecho de la presión laboral, las exigencias por parte de la alta gerencia no miden de tiempo sino de cumplimiento sea lo que tengan que hacer.

Otros de los aspectos identificados es que muchos de ellos son asignados a procesos operativos que de cierta forma desconocen y eso provoca una

inercia en cuanto a su rendimiento laboral, a más de que no son reconocidos en los trabajos que realizan, dado a que la falta de capacitación es lo que ha provocado que no desarrollan los procesos de manera correcta.

Por último, al no estar motivado el personal va a repercutir en la cartera de clientes que tiene la cooperativa y esto a su vez va a reflejar los estados financieros, uno de los problemas que la alta gerencia al detectarlos provoca las amonestaciones al personal desestimando que la motivación del profesional debe estar encaminado en la satisfacción del empleado en todas las áreas que si son competencia para la organización, ya que muchos creen que eso no le interesa a la organización cuando en realidad la empresa debe cuidar del talento humano para que su rendimiento sea eficaz y eficiente.

### **Situación conflicto**

La situación conflicto se provoca por la parte subjetiva que afecta de manera directa en el desempeño del personal, que es la motivación dado a que si el personal está bien en todas las areas y se siente satisfecho en todas las areas se puede decir que hay un personal motivado, sin embargo, hay factores que dan lugar a que muchos de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se sientan desmotivados y eso afecta de manera corporativa en los cumplimientos de los objetivos propuestos.

Se consideró un estudio de observación donde se observó las actitudes y comportamientos de los trabajadores, asi como las actitudes de los administradores que ellos creen que ayudan al empleado cuando lo que hacen es atemorizar en ciertos casos ellos lo que hacen es abandonar el puesto de trabajo lo que para la organización también se ve afectada dado a que se debe proceder a realizar de nuevo el proceso de selección, reclutamiento y contratación del personal nuevo.

Se pudo identificar también que las funciones no están debidamente claras lo que hace que no haya lineamientos en los puestos de trabajos, y esto repercute en los cumplimientos de cada una de las funciones, lo que afecta

de manera directa en la estructura organizacional y por ende en cuanto a los resultados que se espera en cada proceso.

**Tabla 1 Enfrentamiento**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Ausencia de especificaciones de funciones	Falencias en los resultados
Escasa capacitación del personal	Bajo rendimiento laboral
Poca motivación laboral	Mala calidad de trabajo

Autor: Fuentes Roger (2019)

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la motivación laboral para optimizar la atención al cliente en la cooperativa de ahorro y Crédito San Antonio ubicada en el cantón Vinces provincia de los Ríos en el Periodo 2019?

### **Variables de la investigación**

**Variable Independiente:** Motivación Laboral

**Variable Dependiente:** Atención al Cliente

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración de empresa

**Área:** Atención al cliente

**Aspecto :** Motivación laboral y atención al cliente

**Tema** : Propuesta de mejora a la motivación laboral para los trabajadores de la Cooperativa San Antonio

### **Interrogantes de la investigación**

1.- ¿Cuáles son los índices de rendimiento laboral que reflejan la motivación de los trabajadores de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019?

2.- ¿Qué actividades se aplicarían para mejorar la motivación laboral para los trabajadores de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019?

3.- ¿Cuáles serían los resultados al implementar un plan de mejora para la motivación laboral para los trabajadores de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019?

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** El enfoque del problema de análisis se basa en la manera de cómo influye la motivación en el campo laboral, es decir como los empleados deben sentirse en un ambiente agradable y más que todo que exista armonía primero consigo mismo y con los demás, esto va a permitir que exista un buen rendimiento en su trabajo.

**Claro.-** Al identificar cada uno de los factores del problema se propone que exista un plan de mejora en cuanto a la motivación del personal, para ello debe existir actividades que ayuden a que el personal pueda aplicar ciertas estrategias y a la vez acciones para que no se sienta afectados, así mismo ciertas actividades y acciones que deben ser consideradas por la alta gerencia.

**Evidente.-** Al momento de lograr que el personal se sienta motivada es evidente que va a existir una mejora en su desempeño laboral y esto va a traer reacciones de brindar un buen servicio de calidad a los clientes lo que va a beneficiar a la empresa en cuanto a lo financiero se refiere.

**Concreto.-** La investigación va a resolver uno de los problemas que afecta de manera directa tanto en las ventas como en la estabilidad de los trabajadores, dado a que si el personal está motivado va a rendir de manera óptima y esto va a dar como resultado que las ventas mejoren comparados con los índices que se han ido presentado en los años anteriores y esto podría dar lugar a que los administradores puedan recompensar y reconocer el trabajo de ellos a través de incentivos.

**Relevante.-** El plan de mejoras que se pretende realizar va a fortalecer el rendimiento laboral y por ende va a brindar un buen servicio con las características esenciales de la calidad como son la eficiencia y la eficacia, esto va a ocasionar que la organización mejore también el volumen de ventas y existan resultados financieros que logran un buen posicionamiento en cuanto a la naturaleza que brinda la cooperativa.

**Factible.-** Desarrollar un plan de mejoras va a lograr de manera factible que el personal se motive, dado a que se va a preparar al personal como superar cada uno de los factores que inciden en el proceso que ocasiona la desmotivación y a más de dar también a la alta gerencia la manera de crear un entorno armonioso en la organización.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General.-**

Determinar los factores que afectan la motivación laboral mediante un estudio descriptivo y de campo para fortalecer la atención al cliente de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019.

### **Objetivos específicos.-**

- Identificar las teorías que fundamenta la motivación laboral y la atención al cliente para los trabajadores de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019.
- Determinar los métodos y las técnicas propuestas de mejora para la motivación laboral para los trabajadores de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019.
- Elaborar una propuesta de mejora de la motivación laboral para fortalecer la atención al cliente de la Cooperativa San Antonio ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, 2019.

### **Justificación e Importancia**

La motivación en el campo laboral es uno de los factores que provoca un buen rendimiento, dado a que si el trabajador se siente a gusto con los procesos operativos que desarrolla siempre y cuando sean dirigidos y controlados, va a poder desempeñarse de manera adecuada, no obstante, si no hay un proceso de motivación que de ello la alta gerencia debe estar siempre preocupado van a ver afecciones que repercuten en los procesos administrativos de la organización.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito el personal que se contrata presenta una actitud de solo atender y desempeñar hasta donde desean pero no dan agregado, esto ha provocado que no haya una buena atención al cliente y dará lugar a las afectaciones en la empresa. De allí la importancia de poder aplicar un plan de mejoras en cuanto a la motivación para tener al personal con una buena actitud.

Los aspectos de no sentirse motivados van desde lo personal hasta lo económico y es allí donde la organización debe preocuparse, debe brindar las herramientas necesarias y en muchos de los casos hasta debe ayudar

a coadyuvar los problemas de los empleados, no hay nada mejor para un empleado sentirse respaldado por su gerente y que con confianza pueda contar sus problemas y a la vez que pueda recibir ayuda.

La utilidad de este proyecto de investigación se basa en considerar que al momento de ofrecer la propuesta del plan de mejoras, esto también puede ayudar a otras empresas donde existe el mismo problema identificado para que pueda servir de herramienta para fortalecer los aspectos que ayuden a mejorar el rendimiento laboral. Es necesario además que para que las herramientas tengan el resultado que se espera se debe analizar en primera instancia cuales son los factores dado a que no todas las empresa son iguales, sea por sus funciones, estructuras o naturaleza, los problemas dependen de ciertas necesidades que son inherentes.

### **Aspectos que justifican la investigación**

**Conveniencia:** Es conveniente el análisis del presente trabajo de investigación en cuanto a la falta de motivación que tiene el personal de la Cooperativa San Antonio dado a que aquello va a permitir que eleven su desempeño laboral y eso provoque un buen nivel de atención a los clientes.

**Relevancia Social:** Capacitar al personal en cuanto a la motivación es uno de los aspectos que va a fortalecer también a la organización, dado a que mejorar el nivel de atención va a provocar que exista una imagen corporativa social en el mercado competitivo.

**Valor Teórico:** El aporte científico del tema de investigación contribuye de forma relevante porque en cuanto a la motivación laboral es un tema universal, es decir que en muchas de las empresas se presentan debilidades en cuanto a como motivar al personal, lo que se puede brindar la información necesaria.

**Utilidad Metodológica:** Mediante la capacitación, se utilizará estrategias metodológicas que aportarán para que los servidores puedan ser motivados para brindar un servicio de calidad eficiente.

## **Viabilidad de la Investigación**

### **Viabilidad técnica**

La investigación tiene el factor viable porque brinda a la alta gerencia las formas de poder motivar al empleado para brindar un servicio eficiente, lo que también mediante un seguimiento se evaluará la forma de atención y se reflejará en los niveles de ventas de la empresa.

### **Viabilidad económica**

Desde el punto de vista económica es viable, dado a que se va a invertir en los empleados para que luego puedan rendir al máximo y eso permita el aumento de las ventas en la Cooperativa San Antonio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórica**

##### **Antecedentes históricos**

La terminología Talento fue utilizada en primera instancia por Watkins David una que dicho autor realizo la publicación de un artículo en el año d 1998 sobre el tema que refiere a una síntesis de la fuerza laboral que tiene vital importancia influyendo en las etapas que convergen en la administración. El uso de este término fue planteado en el escenario de la ingeniería de tipo industrial en donde era muy extrema la fuerza de trabajo además de ser explotados laboralmente, a partir de este momento se empezó a aplicar en diferentes escenarios donde se empieza a mencionar con mayor frecuencia el talento humano.

Este término de Talento fue usado por primera vez por David Watkins de Softcape publicado en un artículo en 1998 sobre el enfoque de fuerza laboral que influye en las etapas administrativas. Su utilización fue dada en los escenarios de la ingeniería industrial donde la fuerza laboral era extrema y los empleados eran explotados, de allí se fue aplicando en los otros escenarios donde es necesario el talento humano.

Según Montalvo, (2015)

El personal que labora en una organización no debe ser usado como una herramienta para el alcance de los propósitos de una organización, sino que va más allá, es decir, la manera en la que aporta con sus capacidades cognitivas y profesionales, sean técnicas o empíricas, en cada proceso operativo y administrativo de la organización. (pág.23)

En el momento en que las diversas empresas empiezan a adoptar la conceptualización de la gestión del talento humano, lo que incluye no solo la manera de tener bajo control y cumplir con las remuneraciones al personal, el cual se basa en la teoría del autor Descartes publicado en el año 1622 en donde mencionó conceptos de motivación, dando esta gran aportación que ayuda a los empleados a poder desempeñar sus funciones en su organización sintiéndose constantemente motivados

El autor Descartes en una de sus teorías menciona que toda acción voluntaria es en realidad una actuación previamente orientada, en cambio el autor Charles Darwin manifestó sobre el desenvolvimiento laboral que debe de poseer un trabajador, además de las aportaciones de socialización dinámica referente a la motivación de los seres humanos en todos los ámbitos en que se desarrolla.

Lizarde, (2010) define a la motivación laboral “como uno de los elementos que debe ser impulsado de manera constante en las empresas, claro está, que para ello se debe tener respuestas considerables en cuanto al personal en responder a la motivación que se le brinda. (pág. 45).

A través de un análisis cualitativo se emplea un estudio de las teorías que se han planteado, estrategias organizacionales, herramientas que ayudan a la motivación institucional, acciones empleadas en la actualidad para estimular empresarialmente las tendencias que se pueden presentar en el futuro relacionado a la motivación institucional.

Con el objetivo de poner en evidencia la revisión de la literatura realizada en torno al tema, se puede mencionar que en la actualidad dicha área es muy competitiva gracias a las similitudes que existen entre los competidores y lo que los mismos ofertan, convirtiéndose el sector de los recursos humanos uno de los fuertes que marca la ventaja competitiva.

Cada uno de estas teorías respaldan los enfoques de las variables identificadas en el presente proyecto de investigación.

## **La Motivación Laboral desde el enfoque de beneficio mutuo**

Indiscutiblemente, la motivación que se presenta en el ámbito laboral representa uno de los principales pilares que se debe de tener siempre presente en las organizaciones, por la razón de que las mismas generan un fortalecimiento de los valores de la corporación, lo que es muy importante tener siempre presente que su conceptualización se encuentre muy clara en todo momento para poder tener a un personal o equipo de trabajo totalmente motivado para que de esta forma entreguen lo mejor de ellos, ya que de esta forma se presenta un beneficio para la compañía y sus trabajadores.

La motivación en la fuerza laboral va a generar diversos cambios en el área administrativa y operativa, es decir que no solamente se espera obtener resultados respecto a la forma en que actúan los trabajadores frente a sus responsabilidades asignadas en la organización sino que además se presentará un beneficio a las diferentes campos administrativos en los que se desenvuelven los individuos, por esta razón se necesita generar constantemente estimulación para lograr una correcta motivación.

Según Fuentes, (2015):

La conducta del personal motivado debe ser analizado desde el punto de vista del beneficio, es decir de la forma en como el individuo toma la conciencia de trabajar en beneficio mutuo, es decir, se requiere de la voluntad propia del sujeto para que en cuanto al ambiente laboral se desarrolle su desempeño sea eficaz y eficiente. (pág. 45)

Se puede entender que la motivación dentro del campo laboral representa la voluntad del empleado para lograr obtener un óptimo desempeño en las funciones que se le han asignado, pero las instituciones brindan las bases para que la motivación se desarrolle de manera en que produzca beneficios ya que si un empleado se desenvuelve laboralmente en un ambiente de hostilidad se producirán resultados negativos.

## **Teorías de la Motivación Laboral**

En el transcurso de la presente investigación se presenta la teoría antes descrita desde la percepción de contenidos y procesos. Las diversas teorías de contenido expresan respuestas a interrogantes que se relacionan con las comunes necesidades que pueden llegar a motivar altamente a los empleados y los factores que ayudan a la consecución de objetivos.

Es importante destacar entre las diferentes teorías la jerarquía establecida en la pirámide que muestra las necesidades de Maslow, además de la teoría de necesidades de McClelland. Por estas razones es imprescindible conocer la conceptualización que engloba la teoría de proceso ya que dicha teoría se fundamenta en el proceso que intenta explicar la manera en que se activa y dirige una correcta motivación.

### **Teorías Jerarquía de las Necesidades de Maslow:**

Maslow, (1943) manifiesta que la totalidad de las necesidades de los seres humanos no presentan la misma imperatividad para lograr satisfacerlas, el mismo enfoque direccionado a la motivación es uno de los más inmiscuidos en las teorías administrativas, ya que en dicha teoría logra mostrar una estructura de las diversas necesidades que los seres humanos presentan en el transcurso de su vida de acuerdo a una específica jerarquía, de esta forma logra que los seres humanos presenten una reacción de acuerdo a la necesidad que domina en un específico momento, pretendiendo establecer que la motivación se presenta en función a la satisfacción intrínseca que se debe de alcanzar con prioridad.

La teoría de Maslow basada en las necesidades humanas, se enfoca en los requerimientos de las personas para poseer satisfacción en sus vidas, es decir que las personas se encuentran motivadas siempre y cuando satisfagan sus diferentes clases de necesidades establecidas en cierto

orden de jerarquía. En la presente teoría se muestran las necesidades básicas o fisiológicas las cuales son las necesidades plenamente básicas para la subsistencia de la vida de los seres humanos, entre ellos se presentan los alimentos, sueño, calor y abrigo.

Maslow también hace mención a que mientras estas necesidades no logren ser saciadas o satisfechas en el grado que cubra la conservación para la vida, las demás restantes no lograrán producir satisfacción en los individuos. Otra de las necesidades mencionadas en esta teoría es la seguridad, que consiste en la necesidad que posee cada ser humano de sentirse seguro en los diferentes ambientes en los que se desarrolla su vida, por ejemplo, la seguridad laboral, la seguridad de riesgos, seguridad física, etc.

En esta teoría también se presentan las necesidades sociales, las cuales hace mención a que los seres humanos por ser seres sociales ellos sienten la necesidad de pertenencia.

De acuerdo con Maslow, la necesidad de estimación se presenta posteriormente de que se satisfagan las necesidades de pertenencia, en donde se tiende a percibir la aceptación o estimación propia tanto como las demás personas que los rodean.

Dicho tipo de necesidad posteriormente produce sensaciones satisfactorias como por ejemplo el reconocimiento, prestigio, seguridad autónoma y autorrealización, por lo que Maslow llegó a considerar a dicha necesidad como la que posee mayor poder jerárquico en la pirámide y consiste en el deseo de lograr llegar a cumplir lo que se cree ser capaz de realizar algo valioso.

Se debe identificar que esta teoría está basada en la jerarquía de las necesidades que son basadas de acuerdo a como el ser humano presenta los deseos.

## **Teoría de los dos factores de Herzberg:**

Alrededor de los años cincuenta el autor Frederick Herzberg implementó un modelo motivacional que incluye dos factores, el cual menciona que la satisfacción y la insatisfacción laboral provienen de dos distintos factores. Por otro lado, se presentan a los factores de insatisfacción o higiénicos y por otro lado se muestra los factores satisfactorios o motivadores.

En la teoría de Herzberg se muestra que las personas poseen dos clasificaciones de las necesidades que funcionan independientemente y que afectan a la conducta de la fuerza laboral de diversas maneras. Alude a que cuando las personas sienten insatisfacción en las actividades que realizan se debe a las relaciones interpersonales o el medio ambiente en el que se desenvuelve el empleado.

Dentro de las categorías establecidas se muestra al primero llamado los factores higiénicos (que refiere a las enfermedades que pueden presentarse en la organización como por ejemplo las huelgas). A la segunda la llamó el grupo de las necesidades motivadoras (que hace referencia a la diversificación de tareas, posibilidad de obtener ascensos y percibir reconocimiento por logros).

Herzberg hace énfasis a qué manera idónea de incrementar los factores motivacionales es mediante el proceso de enriquecer el trabajo, que plantea establecer un ambiente laboral que contenga un alto grado de participación lleno de desafíos. Además afirmó que hay dos factores independientes que influyen en la motivación y la satisfacción de los empleados en el desempeño de sus funciones laborales.

Saciables.- estas dejan de presentarse como motivacionales cuando pasan a ser inmediatamente atendidos.

Insaciables.- engloban el logro, la autorrealización, el autoestima, es decir que estos consisten en los cuales jamás percibimos en gran abundancia, y

a pesar de ser atendidos continúan siendo motivacionales en gran manera para el comportamiento humano.

El autor en mención profundizó en establecer una diferencia entre dos clases de motivos los cuales son; los factores Higienizables, es decir los saciables, que son una fuerte razón para que los empleados se encuentren insatisfechos y desmotivados en los momentos en que los mismos no se encuentran correctamente atendidos, pero aun así en los casos en que se logren cubrir no llegan a producir motivación ni satisfacción.

Los factores motivacionales son aquellos que logran producir un alto grado de satisfacción independientemente de la motivación en los empleados cuando aquellos se encuentran bien atendidos, y en los casos en que no lo estén se los conoce como neutros, pero en este caso no pueden llegar a causar desmotivación.

### **Teoría de La Valencia- Expectativa de Vroom:**

Gracias a las aportaciones de (Vroom, 1993) sobre la alta dirección y la motivación organizacional, se plantea que si se pone atención a un equipo de trabajo que desempeñen las mismas funciones se podrá apreciar que en muchos de los casos el desarrollo de las habilidades de algunos trabajadores es considerablemente mejor que el de los demás. Existen dos preguntas que comúnmente se generan, las cuales hacen mención a los factores que determinan la diferencia entre el desempeño de los trabajadores, y de que forma se puede reducir el desnivel de los empleados que poseen una mayor eficiencia y los que no lo son en el mismo grado, en sus textos presenta una importante recopilación de datos que muestran respuestas a dichas interrogantes y que permiten tener una correcta percepción de la importancia de que se mantenga una constante motivación para que haya un buen desempeño en las actividades encomendadas dentro de la organización.

Dentro de su propuesta establece que la motivación es la consecuencia del valor o el empeño que una persona pone para cumplir específicas metas establecidas previamente.

Dentro de la importancia que explica esta teoría se encuentra la variabilidad e individualidad del enfoque motivacional, a diferencia de las teorías de Maslow y Herzberg que hacen una generalización.

Cada una de las conceptualizaciones contempladas en el presente proyecto permiten realizar un fortalecimiento teórico en cuanto se refiere a la motivación en los trabajadores y el gran impacto que sucede al momento de aplicar institucionalmente cada una de estas teorías luego de identificar plenamente las amenazas y debilidades que inciden entre el personal de la empresa.

### **Generalidades del servicio al cliente**

La calidad y servicio al cliente que se ofrece en las instituciones tiene una gran repercusión ya que es un factor que desde tiempos inmemorables han sido de referencia como uno de los principales puntos positivos que debe de contener toda compañía, ya que desde hace muchos siglos atrás el servicio al cliente simplemente se lo ha considerado como una filosofía que tenía como fin buscar que los clientes se encuentren satisfechos, por lo que siempre se escucha la frase de que “el cliente siempre tiene la razón”, lo que ha servido para que los trabajadores de las empresas brinden un buen servicio y sus clientes puedan llegar a ser atendidos de la manera más óptima y queden totalmente satisfechos.

Como resultado del incremento de la comercialización en casi todas las sociedades del mundo se ha presentado la indiscutible necesidad de generar distintas mejoras continuamente para la gran cantidad de productos que se presentan diariamente en el mercado, sin excluir los diversos servicios que también se consumen. De igual manera aparece la gran necesidad de que las empresas sean más eficientes con los recursos

de las empresas implementando y llevando a cabo continuas mejoras direccionadas a las diferentes gamas de productos.

Esto se logró mediante una especial estructura que permitió a las empresas crear una uniformidad en la forma en que se realizaban los procesos de la empresa, resultado de aquello se crearon las normas ISO, que en sus siglas en inglés dice (International Organization for Standardization), la misma que fue creada en el año de 1947, la cual en la actualidad cuenta con 91 estados que son miembros.

Montalvo (2016) hace referencia a que el interés que existe de parte de las empresas en brindar un buen servicio al cliente está enfocado en los resultados que perciben como retribución al brindar a los consumidores un bien o servicio, de allí es que la mayoría de los empresarios se empeñan en mejorar sus normativas de calidad, por lo que es importante que las corporaciones mantengan la filosofía de contar siempre con altos estándares de calidad.

En 1957 empezó la inclusión de los diversos sistemas que empezaron a aplicar los códigos de barras de una manera no masiva, pero gracias a la globalización y las necesidades de optimizar recursos en las empresas bastaron tan solo unos pocos años para que este sistema se aplique de forma masiva en muchos países del mundo, entre estos sistemas se encuentran los códigos de barras avanzados y escáneres. Esto se lo realizó con el fin de brindar un servicio al cliente más eficaz y eficiente, ya que de esta manera se brindaba una atención al cliente más acelerada y se producía en los clientes una satisfacción constante.

En 1978, a consecuencia de que empieza la propagación del internet a nivel mundial se empezaron a crear nuevos e innovadores dispositivos para mejorar la comunicación entre las empresas y sus potenciales clientes, lo que actualmente permite desempeñar muchos de la gran variedad de procesos diarios de la empresa de una forma considerablemente acelerada.

Según Ricardo, (2015) expresa que gracias a los grandes avances de la tecnología se ha logrado desarrollar un sistema de atención al cliente que beneficia a ambas partes las cuales son los consumidores y las empresas, ya que en el caso de los clientes han logrado percibir una excelente atención sintiéndose satisfechos, y por el lado de las empresas, se ha logrado obtener resultados deseados por la organización o institución.

### **Teorías de la Calidad de Servicio**

Las teorías de la calidad de servicio hacen referencia a un conglomerado de verdades que expresan la manera en que se puede llegar a mejorar e innovar en la calidad de forma que la misma pueda ser apreciada con lentitud por parte de sus clientes en los diferentes productos y servicios que la compañía oferta.

Como resultado de que la calidad proviene de una filosofía que ayuda a conseguir la mayor satisfacción de los clientes de la empresa en las diversas áreas en las que esta se desenvuelve en el mercado ha existido un énfasis en mejora constantemente este punto tan indispensable para la supervivencia de cualquier empresa. Es de gran relevancia para las organizaciones modernas prestar mucha atención a las diversas teorías que aparecieron alrededor del siglo xx ya que estas brindan información muy valiosa para lograr alcanzar elevados índices de calidad.

Los diversos estudios realizados en torno a la calidad han proporcionado considerables beneficios en el momento en que se han creado y ofertado diferentes y mejorados productos y servicios. Entre los grandes aportes que se pueden presenciar son la disminución de los costos de producción, la prolongación de ciertos productos en el mercado y las creación de diversas áreas laborales.

Cabe destacar que entre los avances con mayor relevancia se encuentra la conocida teoría de la calidad total, que consiste en una pensamiento o

filosofía que se centra en la mejora constante en los productos y servicios ofertados por la empresa, dicha teoría tuvo auge entre los años 80 y 90.

Santistevan, (2014) manifiesta que las teorías explican los diversos escenarios que tienen relación con el establecimiento de una estandarización referente a la satisfacción que es provocada a un cliente luego de que se le dispusiere un producto o servicio.

### **Calidad Basada en la fabricación**

La calidad que se basa en la fabricación hace referencia a los distintos procedimientos que tiene lugar en el proceso de manufactura de los varios productos que se elaboran en la compañía tanto como a la aceptación y estandarización en la localidad donde se desempeña. La mínima variante en este proceso se refleja como una disminución en la calidad.

### **Calidad basada en el cliente**

Se puede apreciar que la calidad basada en el cliente refiere que lo único que tiene un elevado grado de relevancia para el cliente es que como usuarios tengan la mayor satisfacción con el producto o servicio que esté adquiriendo. Cuanta mayor calidad posea el producto o servicio que percibe el usuario mayor será la calidad de los mismos.

### **Calidad basada en el producto**

En el caso de las personas que están de acuerdo con estas definiciones manifiestan que la calidad tiene relación directa con las características específicas del producto. Algunos de estos aspectos pueden ser la eficacia y que el producto sea duradero.

Por lo consiguiente, para esta clase de definiciones, la alta calidad se percibe o mide de manera objetiva.

## **Calidad basada en el valor**

Los conceptos previstos en el valor que poseen los productos tienen relación directa con el precio y la calidad de los diversos productos y servicios.

- La calidad hace mención a lo máximo que puede ser percibido por las necesidades que posee el cliente. Estas necesidades refieren al valor de venta del producto y al nivel en que el producto es usado, por lo que se puede apreciar que contiene dos importantes enfoques; en primer lugar se encuentra el valor del producto y en segundo lugar se encuentra el grado de necesidad que posee el usuario para el uso del producto.

## **Teoría del control total de calidad**

La teoría expresada para el control de la calidad tuvo lugar por el Dr Feigenbaum, el cual se enfocó en crear un sistema que posee diversos procesos que permite obtener la calidad óptima en toda la gama de productos, de esta forma desaparecía como opción a la suerte como un factor para que las organizaciones obtengan la mayor satisfacción por parte de sus clientes.

A continuación se evidencian varios de sus principios

- Los consumidores se concentran en apreciar las diferencias que existen entre cada uno de los productos, ya que existe una cantidad infinita de productos que sirven para las mismas funciones.
- Entre una de las estrategias aplicadas por innumerables empresas se encuentra el crecimiento de la compañía mediante la rentabilidad generada por la alta calidad de sus productos.

- Las gestiones llevadas a cabo por los altos directivos tienen directa relación con la calidad de los productos que la empresa oferte, por lo que se debe realizar una concientización a los dirigentes de la compañía.

De acuerdo a las teorías que se han mencionado con anterioridad se puede denotar que si se las gestiona adecuadamente y son tomadas en cuenta por los altos directivos de la empresa se puede llegar a obtener una mejor calidad en los productos y servicios percibiendo excelentes resultados.

- La satisfacción del cliente tiene la prioridad
- Mantener el trabajo en equipo entre los integrantes de la empresa para conservar la calidad en los productos ofertados.
- Delegar responsabilidades mediante la división del trabajo
- Capacitar constantemente para una comunicación asertiva entre la fuerza de trabajo-
- Lograr una concientización sobre lo importante que es mantener la alta calidad de los productos sin importar la función que cada individuo posea.

### **Teoría de Joseph Muran**

La teoría de Josep Muran fue diseñada y creada por un reconocido abogado e Ingeniero, el cual recibió múltiples condecoraciones por sus valiosos aportes en el país de Japón, dicho autor no solo obtuvo reconocimientos por sus teorías sino también por sus once libros publicados que hacen referencia a la calidad de los productos.

El autor expresa que para que una empresa pueda llegar a conseguir una excelente calidad en sus productos y servicios debe de hacer énfasis en los siguientes puntos:

- Determinar los grandes peligros consecuentes de producir una abaja calidad.

- Adecuar los productos para no realizar gastos innecesarios en características que no son de relevancia.
- Sujetarse estrictamente a las normas de estandarización para la calidad de los diversos productos.
- Crear innovación y mejoras de manera constante, siendo competitivos e el mercado.
- Presentar a la calidad no como un gasto sino más bien impulsar a la calidad como una importante inversión.

### **Antecedentes referenciales**

Para el presente trabajo de investigación, es necesario indagar estudios similares que apoyan al análisis de las variables como son la motivación laboral y el plan de capacitación, en los diferentes repositorios en relación a tesis, artículos científicos e investigaciones propias de acuerdo a los antecedentes que refiere cada estudio.

Santana, (2015) en su tesis “La Motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Empresa Madereq S.A de la ciudad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato” refiere que **“La estructuración de un modelo de motivación para el desempeño laboral permite la maximización de sus competencias y por ende el desarrollo de las habilidades del personal, pero estas deben basarse en la capacitación y formación integral del individuo”** (pág. 28)

Es importante considerar que con el objetivo de incrementar el desempeño laboral debe establecerse programas integrales de capacitación, esto va a permitir la mejora del rendimiento y por ende también las otras áreas se fortalecen como el clima laboral, resultados en las actividades operacionales y el cumplimiento de los objetivos.

Robalino, (2013) en su artículo científico “La Motivación y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa en el gobierno municipal del cantón Pillaro, provincia de Tungurahua” determina que “en cuanto a competitividad se refiere, enlazado con el rendimiento laboral, los colaboradores deben conocer la importancia de sentirse motivados por la empresa, sin dejar a un lado que incide mucho los factores sociales, familiares y económicos que tenga el personal” (pág.30)

De acuerdo al enfoque de Robalino, y en cuanto al tema de investigación en análisis se puede deducir que es importante conocer las causas por la que muchas veces los trabajadores de una organización no rinden al máximo, dado a que muchas veces se le exige sin conocer de fondo las afecciones por la que pasan y que en muchos de los casos son tan relevantes para que no se sientan motivados y por ende no entreguen al cien por ciento su capacidad laboral.

Villaroel, (2015) en su tesis de grado **“El proceso de motivación del talento humano y su influencia en el desarrollo profesional de los clientes internos en la empresa Muebles Alan”** refiere que

Es competencia directa del departamento de la Unidad Administrativa del Talento Humano es aplicar programas y proyectos que ayuden a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, uno de los aspectos mas fundamentales y pocos abordados es la motivación laboral, ya que el individuo de manera directa es afectado por otros factores sean estos internos o externos” (pág.56)

Esta tesis tiene estrecha relación en cuanto a una de las variables como es el plan de capacitación, dado a que es el departamento de Talento Humano el que debe considerar de acuerdo a las necesidades que encuentre en poder ayudar a que el empleado se sienta motivado en todas las áreas en las que se desarrolla, esto aportará de manera directa en su rendimiento

laboral y por ende su operatividad tendrá resultados que beneficien a la organización a la que se debe.

Carrasco, (2015) en su artículo científico **“La motivación laboral, aspecto relevante en los procesos administrativos para fortalecer el rendimiento laboral en las empresas industriales de la provincia de Esmeraldas”** define que

Todos los procesos que las empresas hagan en favor de los empleados deben tener como resultados entes motivados, no es solo diversificar las funciones, o aumentar los sueldos, el componente del talento humano siendo muy complejo en cuanto a sus comportamientos debe ser evaluado constantemente y por ende conocer las necesidades que presenta” (pág.23)

La relación de este artículo científico que el presente proyecto de investigación se basa en buscar las alternativas necesarias para que exista una verdadera motivación del personal en cuanto a lo laboral se refiere, se precisa que la alta gerencia conozca los resultados al implementar incentivos, y que estos incentivos sean condicionados a los resultados.

Coronel, (2016) en su tesis **“La motivación laboral y su incidencia en el rendimiento laboral en la Comercializadora de Calzado COMECSA S.A, de la ciudad La Libertad, Provincia de Santa Elena”** refiere que:

El rendimiento laboral como parte de un buen desempeño administrativo conlleva a que los resultados en cuanto a lograr que se cumplan los objetivos de cada función se refleje en el momento en el que el empleado tenga el contacto con el cliente, esto va a determinar como es la actitud y de que manera puede incidir en su desempeño; desde ese punto de vista es esencial que los gerentes busquen las alternativas de mejora continua en cuanto a la motivación laboral. (pág.34)

El aporte de este trabajo de investigación al tema de investigación se basa específicamente en que lo que se debe esperar de los empleados, dado a que si el personal no se siente motivado, consecuentemente no podrá reflejar un buen rendimiento laboral, siendo que los empleados son los que tienen el contacto directo con el cliente requiere de que este sea de gran preparación.

Cada uno de estas investigaciones fortalece las bases del proceso de identificar los indicadores de necesidad, y las posibles soluciones que se puedan encontrar se basarán en desarrollar lineamientos de cambios y a la vez proponer el seguimiento y evaluación para la obtención de resultados que convergen con los objetivos planteados por la organización.

### **Fundamentación legal**

En cuanto al tema de investigación, se establece tres marcos legales que soportan los aspectos de indagación como es la Carta Magna (2008), Plan Nacional Toda una vida (2017) y el Código Orgánico de la Producción e Inversiones (2010):

#### **Constitución Política del Ecuador (2008)**

Dentro de la Constitución Nacional del Ecuador, en su capítulo cuarto sobre soberanía económica sección primera de sistema económico y política económica menciona en el artículo 284 literal 2: “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, La acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.”

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos: Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo..(..)

Así mismo sobre trabajo y producción, sección de formas de organización de la producción y su gestión determina:

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas...

Art. 320.- (...).La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

### **Plan Nacional Toda una vida (2017)**

**Objetivo 4.** Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización. La estabilidad económica depende, en buena parte, tanto de la capacidad de prevención como de la capacidad de respuesta a las situaciones de volatilidad y desaceleración proveniente, principalmente, de shocks externos –muy comunes en el entorno internacional–, que a su vez fueron provocados por los ciclos especulativos de crisis y bonanza del sistema de acumulación capitalista. Sin embargo, para consolidar una economía en crecimiento y sostenible, es necesario generar condiciones estructurales propias y locales, que permitan niveles óptimos de producción y empleo y que, además, tengan en cuenta la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

**Objetivo 5.** Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Uno de los objetivos del régimen en desarrollo es “construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la

distribución igualitaria de los beneficios en desarrollo de los medios de producción y en la generación del trabajo digno y estable”. (pág. 80)

En relación a lo que interpreta el Plan Nacional Toda una vida, ampara todos los derechos y deberes de los ciudadanos, sin considerar el rango social o laboral que este tenga, todo individuo tiene la capacidad de emprender y proponer innovaciones, producir y servir con el fin de lograr ingresos que ayuden a cubrir sus necesidades económicas.

### **Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI (2010)**

**Art. 2:** Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

**Art. 5:** El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente.

**Art. 88.-** Defensa comercial. - d. Restringir las importaciones o exportaciones de productos por necesidades económicas sociales de abastecimiento local, estabilidad de precios internos, o de protección a la producción nacional y a los consumidores nacionales.

De acuerdo a lo que señala el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones considera a la actividad productiva como una transformación de los insumos en bienes y servicios lícitos, además de que establece que el estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, y establecer una defensa en cuanto a las necesidades económica que estimule la producción nacional y a los consumidores nacionales.

## **Variables de la investigación**

Variable de independiente: **Motivación laboral**

La motivación laboral es la forma de establecer un vínculo entre la armonía y las funciones que realiza un trabajador, su estabilidad siempre va a depender en los programas que se desarrollen para que el personal sea debidamente capacitado y a la vez que la alta gerencia contribuye como es de su competencia con incentivos que fortalezcan la relación laboral. Holguín, (2016), pág. 23

Variable dependiente : **Atención al cliente**

Es el factor importante en cuanto a desarrollar una relación entre la empresa y los clientes, la atención al cliente debe ser analizada y demandada en cuanto a la calidad se refiere, puesto a que cada uno de los empleados deben establecer un criterio de pertinencia en cuanto al lugar de trabajo y esto conllevará a que se desarrollen aspectos relevantes que benefician a la empresa como es el factor económico y financiero. Solórzano, (2014), pág. 33.

### **Definiciones conceptuales:**

**Administración del personal:** como rama que nace de la administración general tiene como objetivo el potencializar el desarrollo de clientes internos de una organización y de esta manera el elevar la productividad de la empresa pues esta depende de las contribuciones del personal que labora para la misma y por ende de la dirección, control y supervisión de dicho personal que labora para la organización. Chiavenato, (2002) pág. 46

**Calidad:** depende de un juicio que realiza el usuario, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso. Álvarez, (2016) pág. 56

**Calidad de atención:** La calidad de atención es muy importante en la organización que nos trae muchos beneficios para que la empresa haga las

cosas bien de manera más estructurada para la satisfacción de los clientes tanto internos y externos, esto tendrá consecuencia en la reducción de costos, ya que la empresa podrá evaluar su proceso para sus productos y ayudará a que sus máquinas o colaboradores trabajen de manera eficiente. Malagón, (2006) pág. 29

**Cultura Organizacional:** es el conjunto de valores, normas, principios y estamentos que rige en una organización para que exista el respeto, consideración y sobre todo el buen desempeño administrativo. Vélez, (2010). Pág. 56

**Competitividad:** Es la manera de poder negociar frente a la demanda y oferta de otros, donde se pretende posicionar a la entidad en un plano de prevalencia y superioridad en cuanto al desarrollo de la empresa. Reyez, (2017) pág. 25

**Comportamiento Organizacional:** sirve para administrar a las personas en las organizaciones: Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del Comportamiento Organizacional es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones. Ricaurte, (2010) pág. 67

**Desempeño laboral:** Es la actitud que tiene el individuo al momento de ejercer funciones administrativas y operativas en una organización en particular, y que contribuye al desarrollo posicional de la empresa en el mercado frente a la competencia. Pérez, (2017) pág. 44

**Talento Humano:** Es el grupo de individuo que tiene en común el desempeño de sus funciones en una entidad específica, su relación dura mientras tanto el empleador requiera de sus servicios. González, (2014) pág. 45

**Motivación:** comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo, comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan encaminados hacia una misma dirección. Olivares, (2010) pág.23

**Motivación Intrínseca:** es entendida como la motivación que proviene de fuentes ambientales externas. Reeve, (2015) pág. 45

**Motivación Extrínseca:** a es considerada en aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas internas motivadas, a este tipo de motivación. Ardouin, (2012) pág.12

**Organización:** es la corporación de una entidad específica relacionada a cumplir los objetivos de acuerdo a su naturaleza de acuerdo a los lineamientos y políticas por el cual han sido creadas. Figueroa, (2015), pág. 55.

**Remuneración:** Es una compensación monetaria ofrecida por el empleador a cada uno de los empleados, bajo normativas de contratos, y que a su vez debe ser regulado. Méndez, (2015) pág. 34

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Nombre de Comercial:** San Antonio

**Fecha de Constitución:** 29 de octubre de 1969

**Registro Único de Contribuyente:** 1290068068001

**Objeto Social:** Servicios de crédito o financieros

La cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" Ltda. Fue creada el 29 de octubre de 1969 con acuerdo ministerial No.2693, por gestiones realizadas de un grupo prestante de personas y con la colaboración del sacerdote de la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio ubicada en el cantón Vinces, provincia Los Ríos ofrece al público créditos empresariales, para la microempresas, emprendedores, hipotecas así como servicio de ahorros, pólizas a corto, mediano y a largo plazo.

La cooperativa comenzó a crecer y tener socios del cantón y fuera del mismo, que por petición de autoridades y socios de la cooperativa que viven en Babahoyo solicitan que se ponga una agencia en ese Cantón, la misma que abres sus puertas el 6 de diciembre del 2004, en febrero del 2005 se inaugura el edificio propio de la matriz. Además, la cooperativa mantiene convenios con instituciones como son: colegios, Dirección de Estudios de la provincia, Municipios y haciendas, los mismos que nos ayudad al fácil retorno de los créditos.

**Visión:**

Ser la Cooperativa de ahorro y crédito referente de la Provincia de los Ríos por su modelo de gestión financiera y social.

**Misión:**

Somos una Cooperativa de ahorro y crédito referente de la Provincia de los Ríos que promueve la calidad de vida de nuestros socios y grupos de interés mediante productos y servicios financieros competitivos, oportunos, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con amabilidad y humanismo dentro de una estructura financiera sólida y socialmente responsable.

**Valores Corporativos**

Los valores corporativos han sido establecidos en base a criterios de servicio de calidad con el entorno interno y externo:

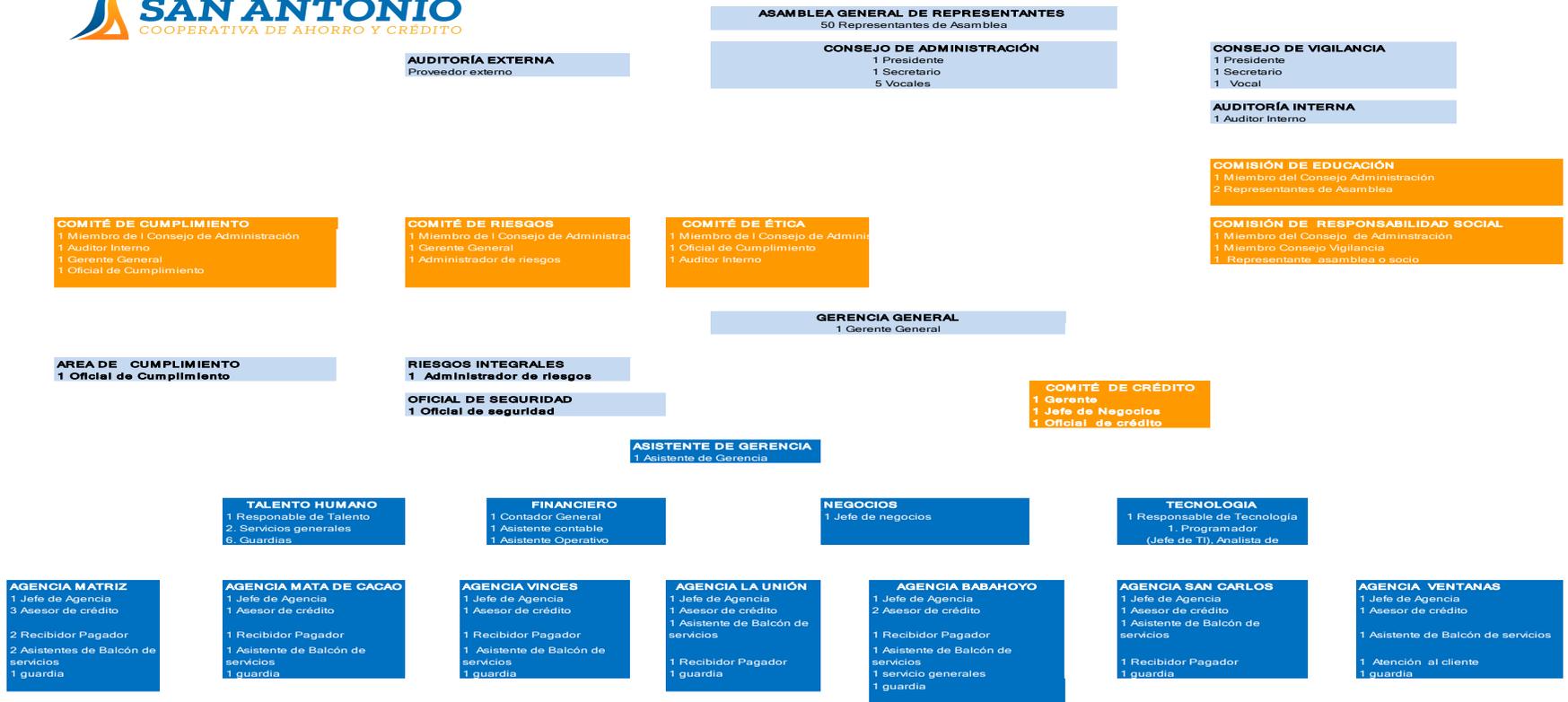
- Responsabilidad social.
- Responsabilidad con el medio ambiente.
- Excelencia en el logro de objetivos.
- Compromiso.
- Honestidad.
- Procesos adecuados de calidad.

**Logo de la Empresa**

# Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO ORGÁNICO POSICIONAL



Autora: Fuentes, R. (2019)

## **Estructura Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio”:**

### **Asamblea General de Socios. -**

La Asamblea General es el máximo organismo que representa a los socios de la Cooperativa, está presidida por el presidente del Consejo de Administración

### **Consejo de Vigilancia. –**

Es el control interno.- La Asamblea General nombrará a profesionales idóneos en el campo Contable – Financiero se integra por cinco miembros.

### **Consejo de Administración. –**

Es el organismo directivo de la Cooperativa, se integra por nueve vocales principales y cinco suplentes, elegidos por la Asamblea General de Representantes.

### **Gerencia. –**

El Gerente General está amparado por las leyes laborales y del Seguro Social. Su nombramiento por el Consejo de Administración

### **Área de Contabilidad. –**

Se encuentra formado de una Jefatura y un auxiliar, lleva el control de los movimientos diarios

### **Departamento Atención al Cliente. –**

Se encarga de dar información a los clientes y sirve de enlace con los demás departamentos y organismo administrativos y de control

### **Departamento de Tesorería.**

Entrega y recepción de fondo de cambio diario, lleva el detalle y cuadro de Libro Bancos y Caja, efectúa arcos de caja, da cupos al departamento

de créditos para los desembolsos diarios, custodia y administra los documentos financieros y valores de la empresa.

#### **Departamento de Crédito. –**

Está formado por un jefe de crédito y tres oficiales.

#### **Diseño de la Investigación**

Méndez, (2014) expresa que la investigación un proceso en el cual se pretende indagar y esclarecer un problema específico, y dicha información debe de ser verdadera y genuina para lograr confirmar dichas verdades.

El presente tema se desarrolla con un diseño de investigación en base al método científico y documental, por la razón de que en cada uno de los puntos a tratar del presente proceso se enfoca en distinguir diversos documentos pertinentes y a su vez aplicando un enfoque científico. Además se utiliza también el método correlacional ya que se van a relacionar dos variables y la forma en que se relacionan en el presente proceso de investigación.

El diseño de la investigación se conforma de tres fases o etapas que son las que se llevaras a cabo, en el presente caso se escoge la manera en que se va a recolectar la información que se recolecta de los involucrados, por lo consiguiente dicha recolección de datos se realiza en base a los instrumentos de investigación, posteriormente se establecen los resultados para finalizar con el análisis de la información obtenida.

Es relevante identificar que para que nel personal se sienta motivado requiere de la aplicación de un determinado número de estrategias y estas deben estar debidamente esquematizadas para poder tener un buen desempeño laboral.

## **Diseño Documental:**

El diseño documental posibilita la obtención de las diversas pruebas o evidencias como una base sólida que soporta el presente proceso de investigación, esto se realiza de acuerdo a libros, documentales, revistas, artículos científicos u otros medios que permiten la obtención de datos mediante fuentes primarias que son de vital importancia para mostrar datos precisos en la investigación.

Avilés, (2013) manifiesta que si queremos hacer énfasis en informes y documentos el diseño documental es el más preciso para aquello, y son la fuente de información que brindan hechos reales que de varias maneras permiten al investigador formular una hipótesis o también llamada idea que se va a defender de acuerdo a los análisis que se realicen y se generen en el proceso en el que se desarrolla la investigación.

Es importante identificar que el diseño documental en este proyecto de investigación se basa precisamente en todos los aspectos que se relacionan para fortalecer la motivación laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio y por ende lograr una calidad en el servicio al cliente que previo estudio se ha podido identificar las falencias.

## **Tipos de investigación**

En cuanto al tema de investigación en el siguiente proyecto es relevante identificar cada uno de los tipos de investigación que se requiere en base a las variables como es el plan de motivación y el desempeño que deben tener los empleados para un buen servicio al cliente. El siguiente cuadro especifica los tipos de investigación determinadas:

**Tabla 1** Tipos de Investigación

Exploratoria	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
<p><b>Según Sampieri, (2010)</b> “La investigación exploratoria se utiliza cuando el objetivo contiene problemas poco estudiados y con muchas dudas”. Pág. 78</p>	<p><b>Según Baptista, (2009)</b> refiere que la investigación descriptiva examina al fenómeno estudiado y sus componentes</p> <p>Evalúan conceptos</p> <p>Especifica variables. Pág.12</p>	<p><b>Collado, (2007)</b> determina que la investigación correlacional presenta predicciones, explica la relación entre variables y asocia variables para un grupo o población. Pág. 56</p>	<p><b>Serrano, (2006)</b> refiere que la investigación explicativa, determinan las causas de los fenómenos y originan un sentido de entendimiento</p> <p>Son bastante estructurados. Pág. 34</p>

**Autor:** Fuentes, R. (2019)

Dado la identificación de los tipos de investigación se considera la investigación descriptiva y correlacional.

Se lleva a cabo la Investigación Descriptiva ya que se procederá a realizar un análisis sobre los factores que afectan al momento de brindar un servicio de calidad, además de ciertas causas que ayudan a mejorar y fortalecer los conocimientos referentes a la calidad del servicio brindado a los clientes de acuerdo a las capacitaciones empleadas en la empresa

Se considera la **Investigación Correlacional** dado a que se analiza las dos variables y su relación en cuanto al plan de motivación laboral y su incidencia en la atención al cliente, lo uno depende de lo otro, ya que si el personal operativo no está debidamente preparado emocionalmente no podrá tener un buen rendimiento laboral.

## **Población y Muestra**

### **Población:**

Rodríguez, (2014) considera a la población como un conjunto de personas que poseen características similares o comunes en un área bastante parecido y que presentan los mismos problemas.

De la Cruz, (2015) explica que:

“Cuando se menciona a una población se engloba a un todo, es decir dicha población se toma de un contexto en donde todos los elementos poseen características similares, estas pueden ser, demográficas, clínicas, epidemiológicas, en donde lo que le sucede a uno puede llegar a afectarles a todos, y a su vez siendo esta la segmentación son quienes facilitan las necesidades, lo que a su vez ayuda a proponer mejoras”. (pág.54)

### **Población Finita**

Dependiendo de la población de donde se logra identificar el problema, se debe especificar el tamaño de los elementos en cuestión, en este caso en cuanto se puede referir a población finita, tal como su nombre lo expresa, esta población posee una pequeña cantidad de integrantes, en donde no se pierde la característica principal de poseer características similares entre los elementos.

Huerta, (2014) manifiesta que, los lugares en donde se puede identificar poblaciones finitas es en las organizaciones medianas, o en agrupaciones en donde los participantes son pocos, pero aun así son de vital importancia para mantener una investigación.

## Población Infinita

Se comprende como población infinita cuando el número de personas que participan es extremadamente extenso, sin embargo, no pierden las características que poseen en común, aunque en estos casos se presenta una gran desventaja que radica en el momento en que se debe realizar consultas a todos los integrantes, por lo que es muy complicado lograr abordar a todos los elementos.

Olives, (2013) expresa que, en los casos en que la población seleccionada es infinita requiere que se realice un escogimiento de una parte de la población de manera aleatoria, es decir con arbitrariedad, sin embargo, depende mucho de los lineamientos del investigador. (pág. 34)

La población que se va utilizar en esta investigación es finita porque la conforman 9 personas.

**Tabla 2** Universo

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Asistente de Gerencia	1
Contador General	1
Asistente Contable	1
Asistente Operativo	5
Jefe de Agencia	1
Asesor de Crédito	1
Recibidor pagador	1
Asistente de Balcón de servicio	1
Guardia	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

**Autora:** Fuentes, R. (2019)

## Muestra

Cárdenas, (2014) menciona que la muestra es una pequeña porción de un conglomerado o población, es decir del target seleccionado en el proceso de investigación, dicha muestra se la puede obtener aplicando una fórmula de muestreo, esto se lo realiza mediante un enfoque desde el cual se puede plantear los temas de investigación. (pág. 12)

La muestra con la que se desarrolla la presente investigación corresponde a la misma que se describe en la población, ya que por la razón de ser finita se puede aplicar los diferentes instrumentos de investigación, por esta razón la muestra consiste en la participación de todos los elementos conformados por la empresa. En la presente investigación no se aplica formula alguna para obtener la muestra ya que la población es finita y no se considera ninguna fórmula muestral.

## Técnicas e instrumentos de la investigación

Es importante mencionar las técnicas e instrumentos que se llevaran a cabo en el presente estudio de investigación sobre las indagaciones que a su vez presentaran las necesidades que por consiguiente permitirá establecer las posibles soluciones y las alternativas de establecer un seguimiento en las debilidades y por ende poder fortalecerlas con los procesos adecuados y pertinentes, lo que va a establecer una incidencia positiva.

A continuación, se detalla las técnicas e instrumentos a utilizar:

Tabla 3 Procedimientos

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

**Autora:** Fuentes, R. (2019)

## **Encuesta**

Mendoza, (2014) sugiere que, la encuesta se valida como una herramienta que es vital para lograr identificar problemas, o falencias que presenta un conjunto de elementos o una organización, herramienta mediante la cual se lleva a cabo el proceso de investigación y permite llegar a conocer opiniones mediante un conjunto de preguntas bien estructuradas sobre el tema, mediante el cual se pretende conocer, por lo tanto su fin es siempre lograr obtener resultados favorables para el tema en cuestión.

Es de vital importancia tener siempre presente que, mediante herramientas como la encuesta, se puede lograr obtener satisfactorios resultados en la recolección de información, información que es muy importante para el investigador, por lo tanto, se debe ser muy puntual en la elaboración del cuestionario que permitirá una profunda indagación en el tema en cuestión.

### **Entrevista:**

Según Tarabó (2016), la entrevista se diferencia con la encuesta ya que la primera se caracteriza por ser un instrumento de carácter abierto y directo con el elemento seleccionado, además es de fácil comprensión, en la entrevista se permite manifestar todas las opiniones y sugerencias, por lo que es de gran utilidad ya que se le puede dar un juicio de valor a las justificaciones u opiniones vertidas por el entrevistado. (pág, 20)

Es importante mencionar que los aspectos planteados en la entrevista tienen directa relación con el nivel de intención de indagación del investigador del tema, ya que se debe tener extremado cuidado en no confundir la persuasión con la intención de quererlo saber todo, más bien comprender y establecer parámetros que son de gran ayuda conocerlos para realizar una correcta y productiva entrevista.

## **Procedimiento de la Investigación**

Para el presente tema de investigación se aplicará la entrevista a la alta gerencia y las encuestas a los demás colaboradores

### **Encuesta a los colaboradores**

La encuesta tendrá ocho preguntas, estratificadas de acuerdo a las variables propiamente identificadas en el presente trabajo, a más de que son preguntas con alternativas cerradas de elección múltiple con la intención de identificar las debilidades y amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

### **Entrevista al Gerente**

Se elaboró ocho preguntas con las temáticas relacionadas a la atención al cliente, motivación laboral, incentivos, reconocimientos, funciones específicas, capacitaciones y el ambiente laboral, aspectos que permiten conocer cuáles son las debilidades y amenazas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación de las técnicas e instrumentos

#### Encuesta

1.- ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece una excelente atención a sus clientes?

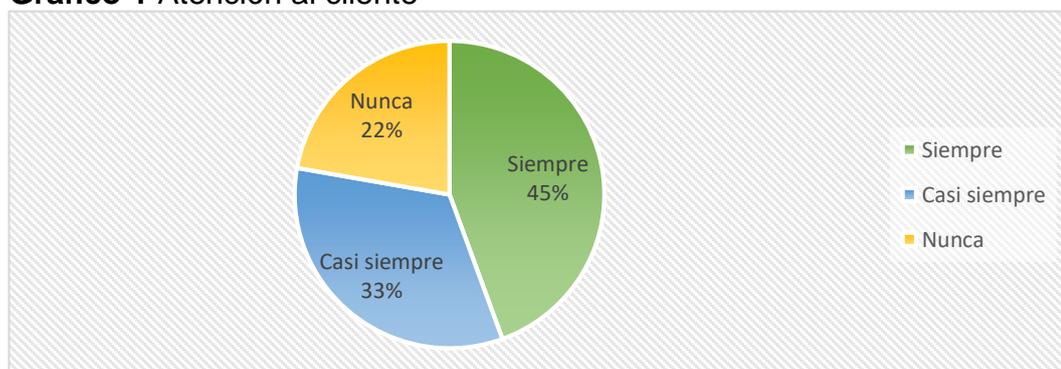
**Tabla 4 Atención al cliente**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	45%
Casi siempre	3	33%
Nunca	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 1 Atención al cliente**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** La atención al cliente es la clave para tener un buen rendimiento financiero dado a que las personas al sentirse satisfechos regresan y recomiendan, por ello es que mas de la mitad opinan que si brindan un buen servicio en cuanto a ofrecer sus servicios se refiere.

2.- ¿Realiza usted las actividades laborales correctamente dentro de su puesto de trabajo?

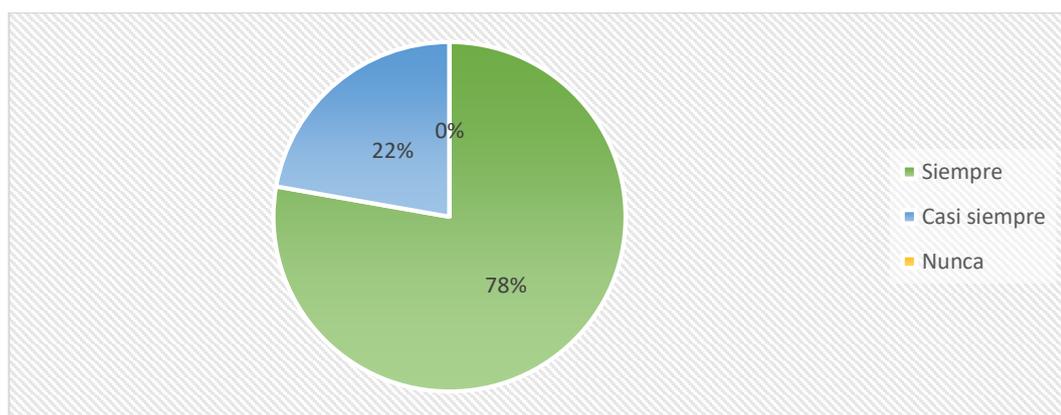
**Tabla 5 Actividades laborales eficientes**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	78%
Casi siempre	2	22%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 2 Actividades laborales eficientes**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Las actividades laborales forman parte del sistema operativo de la empresa y por ende debe ser eficiente y eficaz, es por ello que en relación aquello del personal de la Cooperativa que fue encuestado las tres cuartas partes opinan que siempre realizan las tareas con una buena actitud y el resto casi siempre consideran eficacia en las actividades.

### 3.- ¿Existe un proceso adecuado específico en la atención al servicio al cliente?

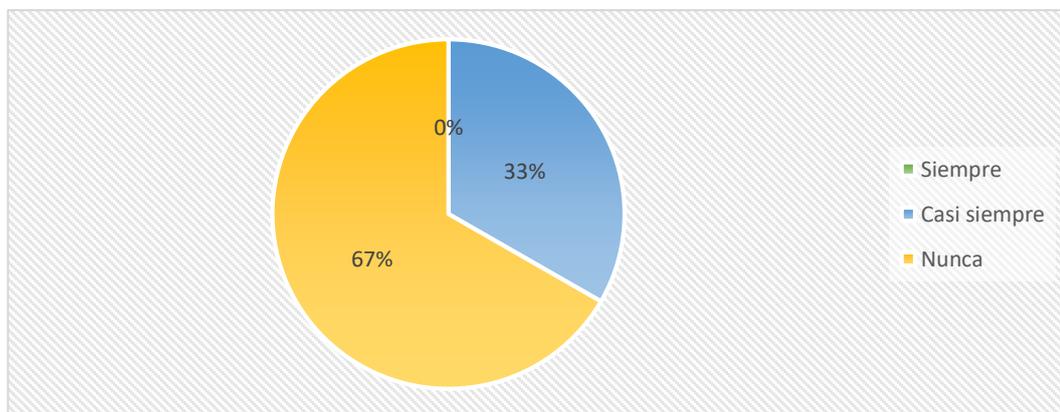
**Tabla 6 Proceso adecuado en atención al cliente**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33%
Nunca	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 3 Proceso adecuado en atención al cliente**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Es de vital importancia que exista en toda organización un proceso adecuado y específico referente a la atención al servicio al cliente, dado a aquello, las tres cuartas partes infieren que no hay un proceso definido y la diferencia también infiere, pero con ciertas dudas.

#### 4.- ¿Recibe usted incentivos y reconocimientos en su desempeño laboral?

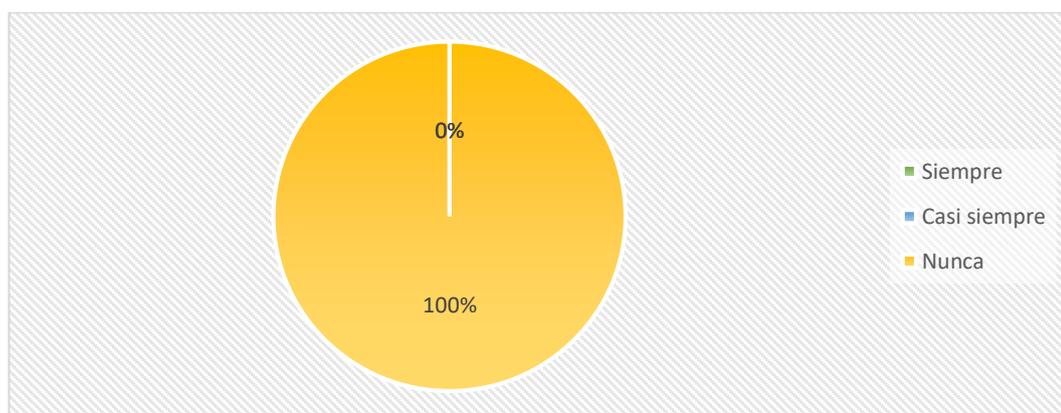
**Tabla 7 Incentivos y reconocimientos al personal**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Nunca	9	100%
<b>TOTAL</b>	9	100%

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 4 Incentivos y reconocimientos al personal**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Uno de los factores por el que no existe una verdadera motivación laboral es porque no hay incentivos ni reconocimientos por parte de la alta gerencia a los empleados, por ello es que referente a esta pregunta el total de los encuestados refieren que no han recibidos estos tipos de aspectos para fortalecer el desempeño administrativo y de esta manera cumplir con todas las responsabilidades.

**5.- ¿Reciben la capacitación adecuada a tiempo para desempeñar de mejor manera sus funciones?**

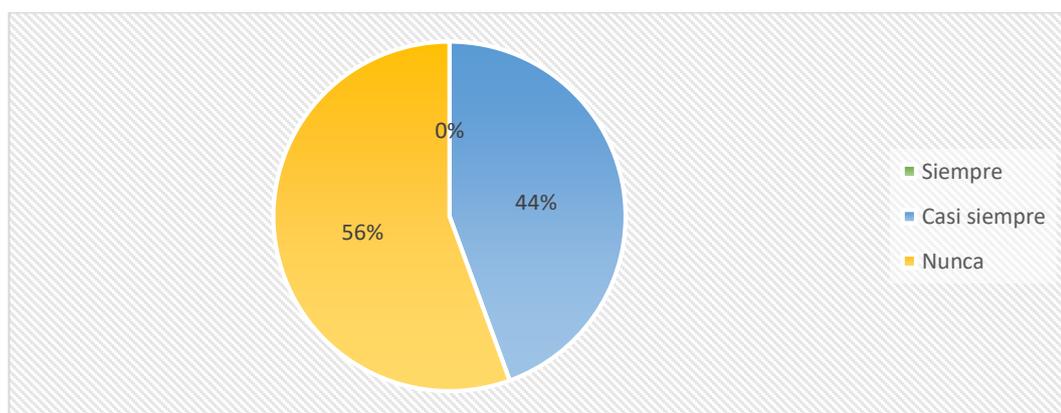
**Tabla 8 Capacitación adecuada**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	44%
Nunca	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 5 Capacitación adecuada**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Referente a las capacitaciones, y de acuerdo al análisis se pudo identificar que no existe de manera continua un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades, por ello es que más de la mitad refiere no recibir capacitación y la diferencia recibe de manera esporádica, es decir según lo que ellos comentan una vez al año o a veces no reciben.

**6.- ¿La Gerencia se preocupa para ustedes desarrollen sus funciones en un ambiente laboral armónico?**

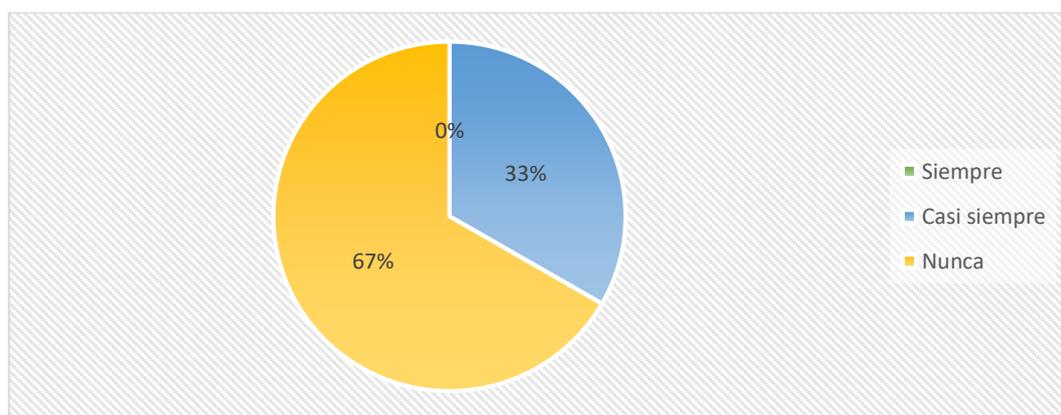
**Tabla 9 Ambiente laboral armónico**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33%
Nunca	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 6 Ambiente laboral armónico**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Es importante que exista un ambiente laboral de armonía dado a que esto también motiva al personal para que pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente, por ello es que según los encuestados más de la mitad refiere que no tienen un ambiente laboral armónico y la diferencia refieren casi siempre.

**7.- ¿Existen especificaciones de las funciones que ustedes realizan para un buen desempeño laboral?**

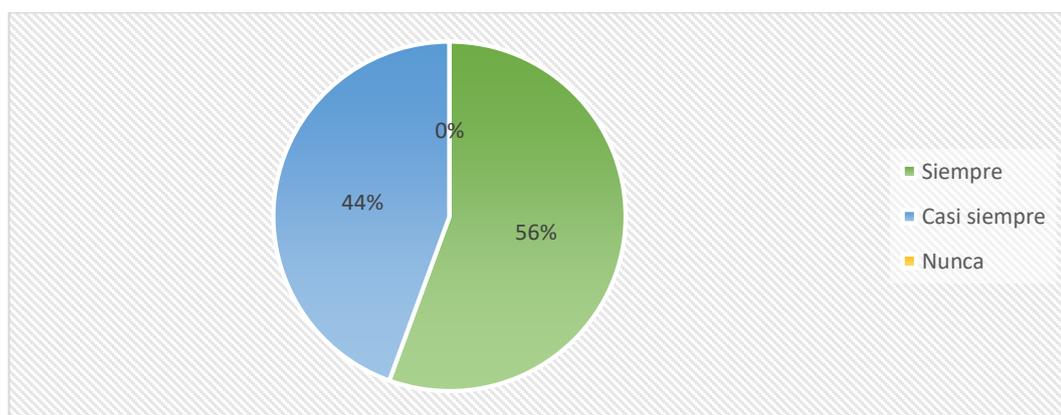
**Tabla 10 Especificaciones de las funciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	56%
Casi siempre	4	44%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 7 Especificaciones de las funciones**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.

**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** Las especificaciones de las funciones son una de las herramientas de mucha utilidad dado a que forman parte de las directrices administrativas que deben estar siempre presente en los procesos administrativos, es por ello que más de la mitad refiere que si existen lineamientos de tareas, aunque no son muy bien establecidas.

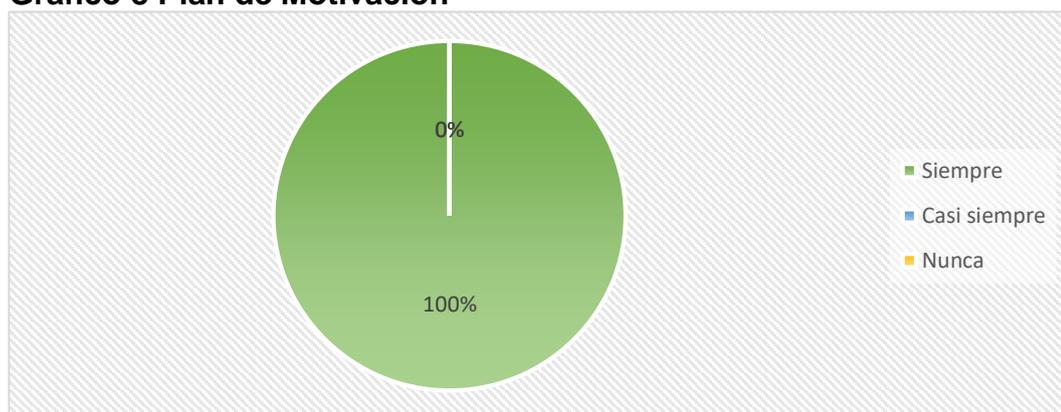
**8.- ¿Considera usted que es necesario aplicar un Plan de Motivación Laboral para fortalecer el rendimiento y por ende el servicio al cliente?**

**Tabla 11 Plan de motivación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.  
**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Gráfico 8 Plan de Motivación**



**Fuente:** Colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.  
**Elaborado por:** Fuentes Roger

**Análisis:** De acuerdo a la variable de análisis e identificado que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio hace falta estrategias para que el personal desempeñe bien sus funciones, se precisó indagar a los encuestados sobre la propuesta de un plan de mejoras lo que todos están de acuerdo en que con esa herramienta se puede fortalecer al personal.

## Análisis de las entrevistas al Gerente y Asesor de Crédito

**Tabla 12** Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente y Asesor

<b>GERENTE</b>	<b>ASESOR</b>
¿Considera usted que el personal que usted dirige brinda un servicio de calidad en relación a la atención al cliente?	¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda el personal de la cooperativa en relación a la atención al cliente?
¿Establecen ustedes incentivos para motivar a los trabajadores en el rol que desempeñan?	¿Reciben ustedes incentivos en cuanto al desempeño laboral en el rol que desempeñan?
¿Dirige usted procesos de seguimiento y evaluación en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores?	¿Dirige la alta gerencia los procesos de seguimiento y evaluación en cuanto al desempeño laboral?
¿Ofrece la empresa un ambiente laboral armónico para que sus trabajadores desempeñen sus funciones con eficacia y eficiencia?	¿Ofrece la empresa un ambiente laboral armónico para que ustedes desempeñen sus funciones con eficacia y eficiencia?
¿Aplica usted una evaluación de desempeño para identificar las falencias que presenta el personal operativo?	¿Aplican un programa de evaluación de desempeño para identificar las falencias que presenta el personal operativo?
¿Reciben sus colaboradores capacitaciones sobre motivación laboral y su incidencia en la atención al cliente?	¿Reciben capacitaciones sobre motivación laboral y su incidencia en la atención al cliente?
¿En cuanto al desempeño laboral, desarrollan reconocimiento de acuerdo al rendimiento de cada uno de los trabajadores?	¿En cuanto al desempeño laboral, desarrollan reconocimiento de acuerdo al rendimiento de cada uno de los trabajadores?
¿Considera usted que la aplicación de un plan de motivación laboral aportaría de manera significativa en la atención al cliente?	¿Considera usted que la aplicación de un plan de motivación laboral aportaría de manera significativa en la atención al cliente?
<b>ANÁLISIS FINAL</b>	<b>ANÁLISIS FINAL</b>
Se interpreta de acuerdo a la entrevista al gerente, que de él no depende de manera directa asuntos concernientes a motivar al personal o capacitar, o incentivos, dado a que eso depende la matriz. En relación al servicio al cliente, pudo inferir que muchos de los empleados que atienden no se sienten satisfechos con el trabajo que se les asigna dado a que ellos piensan que se les explota, pero no es así, porque hay muchas actividades que son competencias de su cargo.	Existe una inconformidad en cuanto a la forma de ser motivados para rendir al máximo y brindar una atención de calidad, dado a que expresa el asesor de crédito que no hay programas de incentivos y reconocimientos, aunque viajan a seminarios de actualización, esos días deben ser ajustados a otros días que involucran descansos para compensarlos. Otras de las áreas identificadas y que provocan malestar es el ambiente laboral y la falta de capacitación,

**Autora:** Fuentes R, (2019)

## **Plan de Mejoras**

### **Generalidades**

El plan de motivación laboral es una herramienta muy esencial en toda empresa donde se encuentre con un talento humano, dado a que ellos deben sentirse motivados para que puedan responder de acuerdo a las necesidades de sus actividades, este plan va a permitir que se desarrollen actividades que van a facilitar que el personal se sienta debidamente motivado y conlleve a resultados de buenos rendimientos y por ende puedan brindar un servicio de calidad.

Blum, (2014) refiere que:

“La motivación laboral debe estar debidamente explicita sobre un plan o programa, que conlleva a resultados de rendimiento favorable tanto para ellos como para la empresa a la que se deben, por eso un plan de motivación es elaborado de acuerdo a las necesidades que presenten todo el personal administrativo y operativo”. (pág. 23)

### **Componentes del Plan de Motivación Laboral**

Los componentes que intervienen en el plan de motivación laboral:

1. Problema identificado.
2. Objetivos.
3. Metas.
4. Acciones concretas.
5. Recursos.
6. Responsables.
7. Seguimiento.
8. Evaluación.
9. Resultados.

## **Objetivo del Plan de Mejora**

Fomentar la motivación al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio mediante actividades y tareas que permitan fortalecer el buen servicio que deben brindar a los clientes.

### **Condiciones previas:**

- La predisposición que tenga la gerencia y los administradores para implementar el programa.
- Involucramiento de todo el personal en las actividades para mejorar el rendimiento laboral.
- Disponibilidad de los recursos y los espacios físicos para desarrollar cada uno de los programas establecidos en el plan.
- Establecer un seguimiento y evaluación encada uno de los procesos del plan de motivación para la toma de decisiones oportunas.

## Plan de Motivación Laboral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

**Tabla 13** Planificación

**Objetivo:** Fomentar la motivación al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	ACCIONES CONCRETAS	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	ACTIVIDADES
Escasa comunicación en los procesos de servicio al cliente	Fortalecer la comunicación interna	Comunicación Interna	Estrategias para desarrollar la comunicación interna	Personal. Materiales: Técnicos. Tecnológicos.	Gerente. Expositora	14h00-17h00	Taller de Comunicación Interna
Ausencia de trabajo en equipo y liderazgo	Trabajar en equipo con liderazgo	Trabajo en equipo. Liderazgo.	Aspectos para el trabajo en equipo Principios de liderazgo	Personal. Materiales: Técnicos. Tecnológicos.	Gerente. Expositora	14h00-17h00	Mesa redonda
Alto nivel de estrés y baja estima	Erradicar el estrés laboral y elevar el estima	Manejo de estrés y autoestima	Dinámicas en el campo laboral para eliminar el estrés. Incentivos emocionales	Personal. Materiales: Técnicos. Tecnológicos.	Gerente. Expositora	14h00-17h00	Dinámicas en el manejo del estrés
Poco asertividad en el manejo de conflictos laborales	Mantener el asertividad y el manejar los conflictos laborales	Asertividad Manejo de conflictos	Enfoque del asertividad. Procesos del manejo de conflictos	Personal. Materiales: Técnicos. Tecnológicos.	Gerente. Expositora	14h00-17h00	Simulacro en el manejo de conflictos con los trabajadores
Inestabilidad emocional y falta de superación	Brindar la estabilidad emocional y superación	Superación y Crecimiento personal	Estrategias para mantener el nivel emocional y superación personal	Personal. Materiales: Técnicos. Tecnológicos.	Gerente. Expositora	14h00-17h00	Taller de Superación y crecimiento personal

**Elaborado por:** Fuentes, R. (2019)

## TALLER 1

**TEMA:** Estrategias para desarrollar la comunicación interna.

**OBJETIVO:** Fortalecer la comunicación interna.

**DESARROLLO:** De acuerdo a la necesidad de la empresa y el tamaño de la organización se necesita de los pasos para elaborar un plan de comunicación interna y esta a su vez debe ser implementada y revisar los avances y los resultados.

**Tabla 14** Pasos para implementar una estrategia de comunicación interna

N.-	PROCESO	OBSERVACIONES
01	Hacer un análisis de la situación	
02	Fijar objetivos y metas	
03	Identificar audiencias y canales de comunicación	
04	Papel de la dirección	
05	Determinar plazos y responsables	
06	Seguimiento y medición	

**Elaborado por:** Fuentes, R. (2019)

**APLICACIÓN:** Cada uno de los pasos debe desarrollarse con una matriz, ese documento debe ser elaborado por la alta gerencia en función de los fines de cada paso, para ello se debe escoger un grupo de colaboradores que serán los que elaboren las matrices, a la vez de realizar las aplicaciones de los mismos, así como medir la evolución y adaptación.

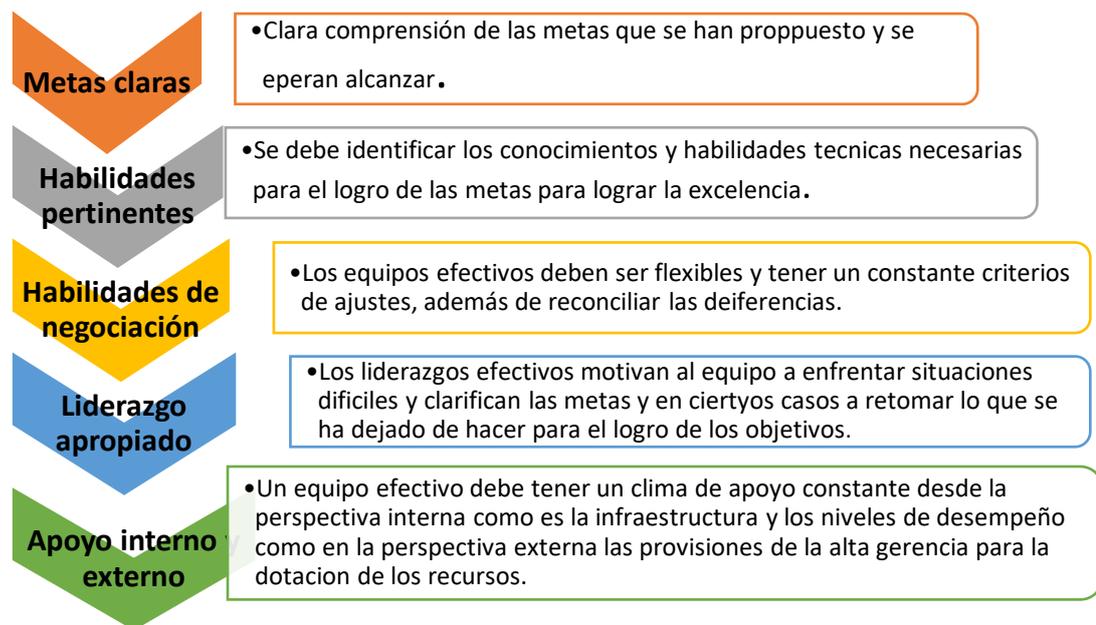
## TALLER 2

**TEMA:** Aspectos para el trabajo en equipo y Principios de liderazgo.

**OBJETIVO:** Trabajar en equipo con liderazgo.

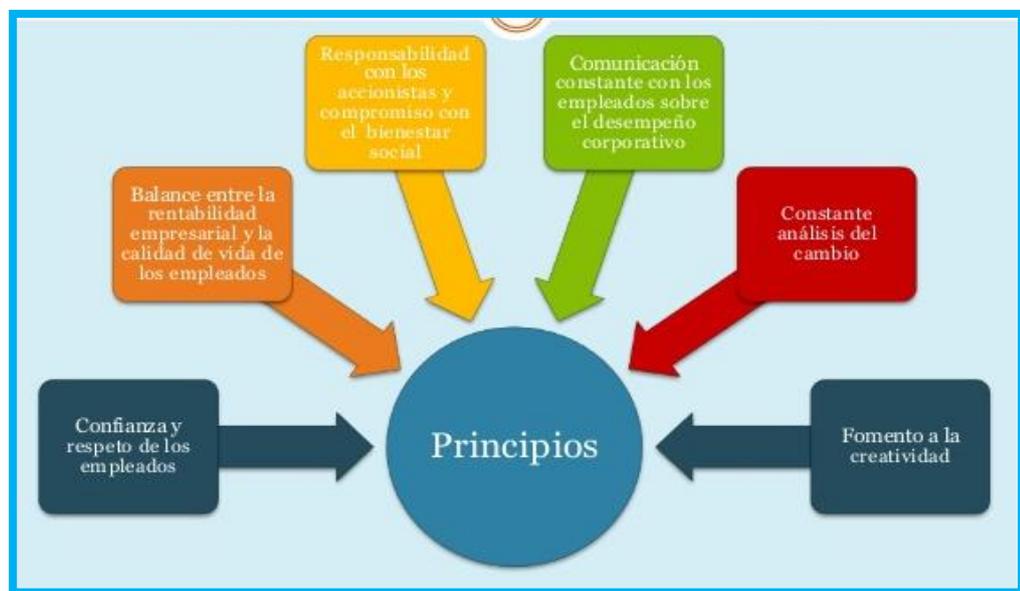
**DESARROLLO:** Se debe considerar los siguientes aspectos relevantes para un adecuado trabajo en equipo y los principios de liderazgo a considerar:

**Gráfico 9** Aspectos para el trabajo de equipo



Elaborado por: Fuentes, Roger. (2019)

## PRINCIPIOS DE LIDERAZGO



Fuente: [es.slideshare.net/AlvaroUribeVelez/aquaterra-presentacion](https://es.slideshare.net/AlvaroUribeVelez/aquaterra-presentacion)

### TALLER 3

**TEMA:** Dinámicas en el campo laboral para eliminar el estrés.

**OBJETIVO:** Erradicar el estrés laboral y elevar el estima.

**DESARROLLO:** Se identifican las dinámicas que se deben de desarrollar en el ambiente de trabajo, es aconsejable hacerlo en el entorno laboral junto con los compañeros de trabajo, dado a que esto hará que se practiquen de manera consecuyente.

#### DINÁMICAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL.

**Tabla 15** Dinámicas para reducir el estrés laboral

NOMBRE DE LA DINÁMICA	DESARROLLO
Respiración básica	Aunque parezca sencillo pero es más un resultado biológico que laboral, dado a que se debe aplicar al inicio de la jornada. Se trata de inhalar y mantener la respiración por 5 segundos, y al exhalar lentamente pensar la palabra “relájate”. Esto se repite 5 a 10 veces.
Contar experiencias carismáticas	Se trata de sentarse todo el grupo que labora de la oficina, y contar una experiencia chistosa, esto hará que se provoque la elasticidad de los músculos de la cara al momento de reírse.
Cardio en oficina	Parezca irrelevante pero es importante, tomar la silla de la oficina, sentarse y levantar los pies, así mismo sentarse en el suelo y levantarse sin doblar rodillas, hay otros ejercicios que se pueden realizar sin necesidad de barras o pesas.
Aromaterapia	Es una de las terapias que permiten crear otro ambiente que no sea el olor a papeles, archivos, esferos y otros olores de suministros. Es ubicar ambientales pero de olores bajos, de ser posibles olores de vainilla, coco o de fresa.
Break sweet	Esta terapia muchos no la aplican, porque las reglas de las oficinas es no comer dentro de ella, sin embargo, se podría crear un espacio antes de la jornada el poder degustar de un café, con un dulce.

**Elaborado por:** Fuentes, Roger. (2019)

Cada una de estas dinámicas puede hacerse diarias o una vez a la semana, depende de los resultados del grupo.

## TALLER 4

**TEMA:** Enfoque de la asertividad y procesos del manejo de conflictos.

**OBJETIVO:** Mantener la asertividad y manejar los conflictos laborales.

**DESARROLLO:** La asertividad significa “afirmar”, es decir, la afirmación de su propia personalidad, y la incidencia al momento de desarrollarse en el campo laboral. La asertividad contribuye a mejorar la comunicación con los demás evitando los conflictos. Estas son las características de una persona asertiva: Libertad para expresarse lo que es, lo que piensa y siente.

### CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA

**Gráfico 10** Características de una persona asertiva



**Elaborado por:** Fuentes, Roger. (2019)

El **proceso de manejo de conflictos** se compone de cinco etapas que deben ser identificadas y que de los resultados de una etapa prosigue la otra, no se puede pasar por alto los resultados de una etapa para continuar con la otra, por ello se debe considerar a un mediador de conflictos que será quién prevea los resultados y lograr el objetivo.

Se conoce que un conflicto es de dos o más, por tanto la mediación debe estar dirigida a todos los participantes del problema, para ello es importante considerar estas etapas que a continuación se detallan:

### **PROCESO DE MANEJO DEL CONFLICTO**

**Gráfico 11** Proceso de manejo del conflicto



**Elaborado por:** Fuentes, Roger. (2019)

**Resultados:** Es importante considerar que se debe tener en cuenta que al final de la etapa del proceso de manejo del conflicto debe existir un acuerdo entre las partes y que se cumplan lo que se comprometen, y vigilar que se termine el proceso de conflicto, esto servirá como premisa para evitar que se presenten conflictos similares.

## TALLER 5

**TEMA:** Estrategias para mantener el nivel emocional y superación personal.

**OBJETIVO:** Brindar la estabilidad emocional y superación.

**DESARROLLO:** Es importante identificar los escenarios que propician mantener un nivel emocional adecuado y una estabilidad en cuanto a la superación personal. En cada una de las áreas se debe considerar la autoconsciencia, la auto gerencia, la consciencia social y la gerencia de relaciones.

### ÁREAS PARA MANTENER UN NIVEL EMOCIONAL ESTABLE

Autoconsciencia	Auto-gerencia	Consciencia social	Gerencia de relaciones
Autoconsciencia	Autocontrol emocional	Empatía	Influencia
	Adaptabilidad		Coach y mentor
	Orientación al logro	Consciencia organizacional	Manejo de conflictos
	Optimismo		Trabajo en equipo
			Inspiración

Elaborado por: Fuentes, Roger. (2019)

## Conclusiones

En relación al proceso de investigación y a la aplicación de los instrumentos de investigación se procede a establecer las siguientes conclusiones.

- Se identificaron las teorías y fundamentaciones en cuanto a la motivación laboral.
- Se determinó los métodos y técnicas necesarias para identificar el plan de motivación laboral.
- Se propone un plan de motivación laboral en el desempeño administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.
- No existe una buena atención a los clientes dado a que el personal no presenta interés alguno de realizar sus actividades con eficiencia.
- Ausencia de especificaciones en cuanto a los procesos de ventas y la manera de cómo deben manejar los conflictos de los clientes.
- Falencias de capacitación del personal en el área de ventas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.
- No hay incentivos ni reconocimientos en cuanto a los procesos de ventas que realiza cada uno de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.
- Los empleados se sienten desmotivados porque se les exige demasiado y no son reconocidos en cuanto a las remuneraciones que perciben.
- El ambiente laboral no es bueno, sienten presión por parte de los directivos.

## Recomendaciones

En cuanto a las conclusiones dadas se recomienda que:

- Determinar procesos de ventas para que el personal operativo pueda desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia.
- Establecer las estrategias de ventas y por ende evaluar cada estrategia en cuanto a los resultados.
- Implementar programas de capacitación de acuerdo a las necesidades que tenga el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio.
- Estimular al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio en relación a incentivos y reconocimientos.
- Aplicar las actividades que permiten que el personal se sienta motivado y por ende pueda tener un buen desempeño laboral.
- Instituir actividades y dinámicas recreativas para crear un ambiente laboral sano y dinámico.

## Bibliografía

- Cifuentes, R. (2015). Conducta del personal motivado. En R. Cifuentes, *Motivación Laboral vs Desempeño administrativo* (pág. 45). Barcelona, España.
- Ecuador, C. P. (2008). Constitución Política del Ecuador. *Contraloría General del Estado* (pág. 67). Montecristi, Manabí: Asamblea Nacional Constituyente.
- Fidias Arias. (2006). *Introducción a la metodología científica* (Quinta ed.). Caracas: Epísteme.
- Gallego, F., Isern, I., & Segura, P. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y tesina* (primera ed.).
- Hernández, S., Collado, F., & Batista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.).
- Huamán, G. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación, conceptos y aplicaciones*. Perú.
- Lizarde, S. (2016). Motivación laboral y su incidencia en los procesos industriales eficaces., (pág. 65). Caracas, Venezuela.
- Maslow, A. (2015). Teoría de la Motivación Laboral. *Empresas Globales*, 34.
- Moliner, K. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción al cliente en el área de Psicología, España. En K. Moliner, *Calidad* (pág. 233). España: Universidad de Madrid.
- Montalvo, L. (2016). *Calidad en el servicio al cliente*. Madrid, España.
- Robalino, A. (2013). La Motivación y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa en el gobierno

municipal del cantón Pillaro, provincia de Tungurahua. Pillaro, Tungurahua: Universidad de Machala.

Sampieri, H., Baptista, P., & Collado, F. (2010). *Metodología de la Investigación* (quinta ed.). Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Santana, C. (2015). La Motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la Empresa Madereq S.A de la ciudad de Ambato, . En C. Santana. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (cuarta ed.). Mexico.

Urbina, A. (2016). *Marketing de Servicios y su incidencia en la atención al cliente en la Agencia Servipagos Ambato*. Ambato, Riobamba: Universidad de Ambato.

Vivir, P. N. (2017). *Plan Nacional del buen vivir-Constitucion del Ecuador*.

# **ANEXOS**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA

### ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_/\_\_/2019 **HORA:** \_\_\_\_\_

**LUGAR:** \_\_\_\_\_ -

Estimado Gerente, reciba un afectuoso saludo augurando éxitos personales y profesionales, invito a usted pueda tener la gentileza de colaborar con el desarrollo de las siguientes preguntas que tienen el propósito de conocer los aspectos relevantes de su empresa a la que dirige dignamente.

**Objetivo del instrumento:** Obtener información importante sobre la motivación laboral para fortalecer la atención al cliente.

#### **Formulario:**

1. ¿Considera usted que el personal que usted dirige brinda un servicio de calidad en relación a la atención al cliente?

---

---

2. ¿Establecen ustedes incentivos para motivar a los trabajadores en el rol que desempeñan?

---

---

3. ¿Dirige usted procesos de seguimiento y evaluación en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores?

---

---

4. ¿Ofrece la empresa un ambiente laboral armónico para que sus trabajadores desempeñen sus funciones con eficacia y eficiencia?

---

---

5. ¿Aplica usted una evaluación de desempeño para identificar las falencias que presenta el personal operativo?

---

---

6. ¿Reciben sus colaboradores capacitaciones sobre motivación laboral y su incidencia en la atención al cliente?

---

---

7. ¿En cuanto al desempeño laboral, desarrollan reconocimiento de acuerdo al rendimiento de cada uno de los trabajadores?

---

---

8. ¿Considera usted que la aplicación de un plan de motivación laboral aportaría de manera significativa en la atención al cliente?

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_/\_\_/2019 HORA: \_\_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_

Estimado servidor, reciba un afectuoso saludo augurando éxitos personales y profesionales, invito a usted pueda tener la gentileza de colaborar con el desarrollo de las siguientes preguntas que tienen el propósito de conocer los aspectos relevantes de su empresa a la que dirige dignamente.

**Objetivo del instrumento:** Obtener información importante sobre la motivación laboral para fortalecer la atención al cliente.

**Formulario:**

1. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda el personal de la cooperativa en relación a la atención al cliente?

---

---

2. ¿Reciben ustedes incentivos en cuanto al desempeño laboral en el rol que desempeñan?

---

---

3. ¿Dirige la alta gerencia los procesos de seguimiento y evaluación en cuanto al desempeño laboral?

---

---

4. ¿Ofrece la empresa un ambiente laboral armónico para que ustedes desempeñen sus funciones con eficacia y eficiencia?

---

---

5. ¿Aplican un programa de evaluación de desempeño para identificar las falencias que presenta el personal operativo?

---

---

6. ¿Reciben capacitaciones sobre motivación laboral y su incidencia en la atención al cliente?

---

---

7. ¿En cuanto al desempeño laboral, desarrollan reconocimiento de acuerdo al rendimiento de cada uno de los trabajadores?

---

---

8. ¿Considera usted que la aplicación de un plan de motivación laboral aportaría de manera significativa en la atención al cliente?

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

### ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO

**Objetivo:** Obtener información importante sobre la motivación laboral para fortalecer la atención al cliente.

Estimado servidor, reciba un afectuoso saludo augurando éxitos personales y profesionales, invito a usted pueda tener la gentileza de colaborar con el desarrollo de las siguientes preguntas que tienen el propósito de conocer los aspectos relevantes de su empresa a la que dirige dignamente.

Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo.

#### **PREGUNTAS:**

1.- ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece una excelente atención a sus clientes?

Siempre       Casi siempre       Nunca

2.- ¿Realiza usted las actividades laborales correctamente dentro de su puesto de trabajo?

Siempre       Casi siempre       Nunca

3.- ¿Existe un proceso adecuado específico en la atención al servicio al cliente?

Siempre       Casi siempre       Nunca

4.- ¿Recibe usted incentivos y reconocimientos en su desempeño laboral?

Siempre

Casi siempre

Nunca

5.- ¿Reciben la capacitación adecuada a tiempo para desempeñar de mejor manera sus funciones?

Siempre

Casi siempre

Nunca

6.- ¿La Gerencia se preocupa para ustedes desarrollen sus funciones en un ambiente laboral armónico?

Siempre

Casi siempre

Nunca

7.- ¿Existen especificaciones de las funciones que ustedes realizan para un buen desempeño laboral?

Siempre

Casi siempre

Nunca

8.- ¿Considera usted que es necesario aplicar un Plan de Motivación Laboral para fortalecer el rendimiento y por ende el servicio al cliente?

Siempre

Casi siempre

Nunca

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 1206715425

**Nombres del ciudadano:** FUENTES POSLIGUA ROGER JONATHAN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

**Fecha de nacimiento:** 1 DE OCTUBRE DE 1990

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** FUENTES VILLANUEVA RAMON

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** POSLIGUA BUSTAMANTE GLORIA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 25 DE ENERO DE 2017

**Condición de donante:** NO DONANTE



*Roger Fuentes P.*

Información certificada a la fecha: 14 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ - LOS RIOS-VINCES-NT 2 - LOS RIOS - VINCES

N° de certificado: 199-250-91122



199-250-91122

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CREDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N° 120671542-5

APellidos y Nombres: FUENTES POSLIGUA ROGER JONATHAN  
Lugar de nacimiento: LOS RIOS VINCES  
Fecha de nacimiento: 1990-10-01  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: HOMBRE  
Estado civil: SOLTERO



INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE V4344V4244

APellidos y Nombres del Padre: FUENTES VILLANUEVA RAMON  
APellidos y Nombres de la Madre: POSLIGUA BUSTAMANTE GLORIA

Lugar y Fecha de Expedición: VINCES 2017-01-25  
Fecha de Expiración: 2027-01-25

ICM 16 11 658

000728004

*Roger Fuentes P.*

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0025 M Zona No. 0025 - 162 Cédula No. 1206715425

FUENTES POSLIGUA ROGER JONATHAN  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: LOS RIOS  
CANTON: VINCES  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: VINCES  
ZONA: 1

DOY FE QUE LAS EQUIPOCAS QUE ME ENTREGASTE SON COPIAS  
AUTÉNTICAS, CONCORDAN CON EL ORIGINAL DE LOS  
DOCUMENTOS QUE ME FUERON EXHIBIDOS.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

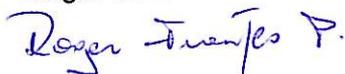
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la motivación laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la motivación laboral para optimizar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, ubicada en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos en el período 2019, presentado por Roger Jonathan Fuentes Posligua como requisito previo para optar por el título de:**

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

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

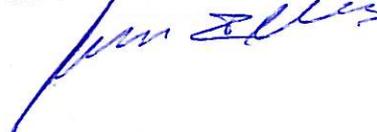
Egresado:

Roger Jonathan Fuentes Posligua



Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001



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

Yo, **Roger Jonathan Fuentes Posligua** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para la motivación laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio** de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de 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 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*.

Roger Jonathan Fuentes Posligua

A handwritten signature in blue ink that reads "Roger Fuentes P." written over a horizontal line.

Firma

No. de cedula: 1206715425



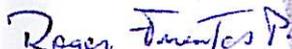
Factura: 001-002-000002329



20191208001D00309

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191208001D00309**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE FAUSTO NICOLAS BAQUERIZO CANO de la NOTARÍA PRIMERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 4101-DPLR-2019-SB, comparece(n) ROGER JONATHAN FUENTES POSLIGUA portador(a) de CÉDULA 1206715425 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. VINCES, a 14 DE AGOSTO DEL 2019, (11:21).

  
ROGER JONATHAN FUENTES POSLIGUA  
CÉDULA: 1206715425

  
NOTARIO(A) SUPLENTE FAUSTO NICOLAS BAQUERIZO CANO

NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN VINCES

AP: 4101-DPLR-2019-SB



## 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 Akater  Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT