



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL, PARA EL PERSONAL DEL
ÁREA DE VENTAS DE REPUESTOS Y TALLER MULTIMOTORS,
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Autora: Malla Maza Gabriela Milena

Tutor: Martínez Isaac Roger (Ph.D)

Guayaquil, Ecuador

2020-2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por guiarme en estos años de estudio, a mi madre Ligia Maza Mora que siempre ha dado todo por mí, y ha hecho todos los sacrificios y esfuerzos necesarios para que pueda llegar a ser una profesional.

A mi padre Bolívar Malla Maza por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder seguir adelante y cumplir mis metas, a mis queridos hermanos quienes han sido mi apoyo incondicional en este camino.

Malla Maza Gabriela Milena

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todos los docentes por haberme brindado sus enseñanzas y aprendizajes a través de los diferentes métodos de educación.

A mi tutor Rogger Martínez por el asesoramiento de este proyecto con una investigación impecable.

A mis compañeros y amigos, que sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos y a todos quienes me han apoyado en estos tres años de estudios, para que este sueño se cumpla.

Malla Maza Gabriela Milena



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Plan de motivación laboral, para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

Autora: Malla Maza Gabriela Milena

Tutor: Roger Martínez Isaac

Resumen

Hoy en día la motivación laboral se ha vuelto un factor muy importante para el sector empresarial, provocando el nivel de desempeño de los colaboradores, si el personal se encuentra motivado tendrá un alto índice de desempeño y mejora de la productividad, por lo contrario, la productividad de la misma se verá afectada. La presente investigación se realizó en la empresa repuestos y taller MULTIMOTORS durante el periodo 2020, con el objetivo proponer un plan de acciones dirigido a potenciar la motivación laboral para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas. Se emplearon métodos y técnicas de investigación como la encuesta, entrevista y observación con la finalidad de recopilar información para poder realizar el diagnóstico causal del problema y poder establecer a partir de sus resultados las acciones de mejora. De manera general se establecen como principales causales: insuficientes procedimientos y estrategias que favorezcan un liderazgo positivo, predominio de un ambiente laboral que no facilita la motivación y el buen desempeño de los colaboradores, la organización del trabajo no potencia una adecuada motivación ni el desempeño de los trabajadores y existe falta de reconocimiento a los colaboradores por el resultado de su trabajo y el horario de receso. El plan de acciones se estructuró de acuerdo con las acciones que se presentan por los problemas ocasionados, se establecen metas que deben de ejecutarse en un tiempo determinado por los responsables, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos con los recursos y las personas a cargo, encaminado a potenciar la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Motivación

Laboral

Desempeño

Productividad



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Plan de motivación laboral, para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors de la ciudad de Guayaquil.

Autora: Malla Maza Gabriela Milena

Tutora: Roger Martínez Isaac

Abstract

Nowadays work motivation has become a very important factor for the business sector, causing the level of performance of employees, if the staff is motivated they will have a high performance index and improved productivity, on the contrary, the Productivity of it will be affected. Human beings in general need different methods of motivation to achieve their goals and objectives. This research was carried out in the MULTIMOTORS workshop company during the 2020 period, with the aim of proposing an action plan aimed at enhancing work motivation to improve the work performance of workers in the sales area. Research methods and techniques such as the survey, interview and observation were used in order to collect information to be able to make the causal diagnosis of the problem and to be able to establish improvement actions based on its results. In general, the main causes are: insufficient procedures and strategies that favor positive leadership, predominance of a work environment that does not facilitate motivation and good performance of employees, work organization does not promote adequate motivation or the performance of the workers and there is a lack of recognition of the collaborators for the result of their work and the break time. The action plan was structured according to the actions that arise due to the problems caused, goals are established that must be executed in a certain time by those responsible, in order to achieve the objectives established with the resources and the people in charge. , aimed at enhancing work motivation to improve worker performance.

Motivation

Work

Perfomance

Productivity

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

Páginas

Portada	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	v
Resumen	vi
Abstract	vii
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e Importancia.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN LABORAL EN BENEFICIO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	6
Fundamentación Teórica	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	8
Fundamentación Legal	18
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	20
Variable independiente: Motivación laboral.....	20
Variable dependiente: Desempeño laboral	21

DEFINICIONES CONCEPTUALES	21
CAPITULO III	23
MARCO METODOLÓGICO	23
Presentación de la empresa	23
Misión	23
Visión	24
Organigrama.....	25
Diseño de investigación	28
Tipos de investigación	30
Alcance de la investigación.....	33
Población y muestra	34
Población.....	34
Muestra.....	36
Métodos.....	37
Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación.....	38
Técnicas de recolección de información	39
CAPÍTULO IV.....	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
Aplicación a las técnicas e instrumentos Encuesta	40
Síntesis de los resultados del diagnóstico causal	53
PLAN DE ACCIONES.....	55
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Bibliografía.....	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pirámide Necesidades de Maslow	21
Gráfico 2: Factores de Hezberg	23
Gráfico 3: Satisfacción en el área de trabajo	38
Gráfico 4: Horario laboral	39
Gráfico 5: Información a los trabajadores	40
Gráfico 6: Satisfacción con el salario.....	41
Gráfico 8: Energía y voluntad para el cumplimiento de las tareas laborales.	42
Gráfico 9: Motivación para el cumplimiento de las tareas laborales.....	43
Gráfico10: Bonificación por resultados de trabajo	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conflicto	14
Tabla 2: Prototipo	31
Tabla 3: Universo.....	33
Tabla 4: Muestra seleccionada	34
Tabla 5: Procedimientos para la recogida de información.....	36
Tabla 6: Satisfacción en el área de trabajo	38
Tabla 7: Horario laboral	39
Tabla 8: Información a los trabajadores.....	40
Tabla 9: Satisfacción con el salario.....	41
Tabla 10: Energía y voluntad para el cumplimiento de las tareas laborales	42
Tabla 11: Motivación para el cumplimiento de las tareas laborales.....	43
Tabla 12: Bonificación por resultados de trabajo	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Uno de los problemas que se da actualmente en la sociedad en general y en las empresas por los cambios culturales y económicos, es la afectación de las relaciones sociales y la relación entre personas y empresas. Se observa notablemente el crecimiento económico en las organizaciones que influye la competencia entre el personal, la sociedad del siglo XXI requiere de un sistema ético con organizaciones emprendedoras que se ajuste a las necesidades de los tiempos actuales, elaborando estrategias que influyan y ayuden a los trabajadores a que eleven su desempeño en las actividades y responsabilidades con servicio de calidad y profesionalismo en la organización.

El sistema organizacional es un elemento básico que tiene relación entre la empresa y sus colaboradores, se ha realizado un sin número de estudios sobre la motivación y su influencia en el comportamiento humano.

Es importante que las organizaciones le propicien un ambiente de trabajo adecuado con todos los recursos materiales y técnicos a los colaboradores, si el personal se encuentra motivado produce más y tendrá un resultado óptimo; no obstante, si no existe motivación y un buen clima laboral, el rendimiento del personal será bajo.

La motivación es diferente en cada individuo puesto que las necesidades varían de una persona a otra, ya que esto provoca distintos comportamientos, por esta razón es imprescindible conocer las necesidades y metas de cada trabajador, para retribuir una motivación efectiva para mejorar sus actitudes y comportamientos.

La motivación es importante en desempeño de los colaboradores para aumentar la productividad en las actividades establecidas, también es importante considerar las ideas y opiniones de los colaboradores para

conocer cómo se sienten, de alguna forma esto mejora y ayuda al desempeño laboral. El vínculo entre estas dos variables (motivación y desempeño) es que los empleados se encuentren en un adecuado puesto de trabajo en la organización. Para alcanzar una apropiada iniciativa en el colaborador, deben de existir normas y políticas justas con una cultura organizacional que favorezca la comunicación y toma de decisiones para obtener como resultado un alto grado de motivación y un buen desempeño. Las organizaciones deben de hacer sentir a sus colaboradores que desde su ingreso su buen desempeño será recompensado, esto proporcionará que los colaboradores tengan un buen desempeño y cumplan con las metas establecidas por la empresa.

Hoy en día muchas de las empresas no han tomado importancia el gran factor que implica la motivación con el desempeño y esto los ha encaminado a un déficit de producción, por ello se ha comenzado a indagar a profundidad las formas y métodos para conservar y atraer el recurso humano.

Ubicación del problema en un contexto

La motivación laboral en el sector automotriz ecuatoriano, ha sido una constante causa de incertidumbre en las empresas que ha estado presente durante varios años, muchos directivos se cuestionan si en realidad se debe invertir en la motivación, y otros no le dan importancia a este tema. Es evidente que en el Ecuador son escasas las empresas de este sector que buscan en la motivación un resultado óptimo para sus problemas comerciales.

Por esta razón muchas empresas dejan a un lado este tema porque creen que invertir en la motivación es un gasto incensario, ya que creen que es imposible motivar individualmente a los colaboradores, cada individuo es diferente, a cada uno le motivan cosas diferentes, puede que a uno le motive un incentivo económico y a otro le motive las capacitaciones constantes.

Situación conflicto

La empresa repuestos y taller Multimotors, se encuentra ubicada en los Ríos #933-935 entre Hurtado y Vélez, Guayaquil– Ecuador. Esta microempresa cuenta con 7 colaboradores y dentro de las actividades que esta desempeña se encuentra la venta al por mayor y menor de repuestos automotrices, mantenimientos preventivos y correctivos de vehículos.

Repuestos y taller Multimotors es una microempresa con casi 9 años en el mercado ecuatoriano, no dispone de un departamento de talento humano, por lo cual el administrador es el encargado de llevar a cabo el control y supervisión de la microempresa en general.

En relación con la motivación laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores se aprecia las siguientes insuficiencias:

- Existe un decrecimiento de ventas desde hace un año, los colaboradores no cumplen con los objetivos y metas establecidas a pesar de que existe variedad de productos a la venta.
- La falta de capacitaciones e incentivos produce un malestar en los colaboradores teniendo como resultado una reducción en ventas y una mala atención a los clientes.

Un cliente insatisfecho genera referencias negativas del establecimiento, esto crea una disminución en nuevos clientes, pérdidas en las ventas y abandono de clientes potenciales.

Tabla 1: Conflicto

Causas	Consecuencias
No existe reconocimiento a los logros	Desinterés laboral
Limitada comunicación con los jefes	Se afecta la eficiencia y calidad de trabajo
Escasez de capacitaciones	Poca preparación en ventas que afectan el desempeño laboral y el cumplimiento de las metas.

Nota: Elaboración propia

Delimitación del problema

Campo: Administración de microempresas

Área: Ventas

Aspecto: Motivación laboral, desempeño laboral

Tema: Plan de motivación laboral, para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la motivación laboral de los trabajadores del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, para el mejoramiento de su desempeño laboral, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer un plan de acciones dirigido a potenciar la motivación laboral para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de repuestos y taller Multimotors.

Objetivos específicos

- Caracterizar desde el punto de vista científico la motivación laboral para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores.
- Determinar las causas que han generado insuficiencias o falta de motivación laboral en los trabajadores de repuestos y taller Multimotors.
- Elaborar un plan de acciones dirigido a potenciar la motivación laboral de los trabajadores de repuestos y taller Multimotors.

Justificación e importancia

Esta investigación tiene como finalidad definir el importante rol que cumple la motivación en los empleados, y como esto influye de forma eficaz y eficiente en el desempeño de las tareas asignadas diariamente, que conlleve obtener un excelente equipo de ventas generador de mayores ingresos para satisfacer al cliente y fidelizarlo con la empresa.

Es primordial que el cliente interno cuente con una formación apta y un alto nivel de satisfacción e integración generando un buen clima laboral, que se verá reflejado en su productividad.

La propuesta de implementar un plan de motivación laboral para mejorar el desempeño de los empleados tiene como beneficiario al departamento de ventas y a los clientes externos de la empresa mejorando la rentabilidad de la misma y cumpliendo con los objetivos propuestos.

Para esta empresa la aplicación del plan de acciones permitiría poder evaluar el desempeño de los colaboradores e ir verificando si su nivel de motivación aumenta, poniendo en practica los instrumentos y acciones propuestos.

Mediante los resultados obtenidos se espera que los colaboradores tengan un buen desempeño y que se sientan más comprometidos con la empresa para que puedan ofrecer un buen desempeño y mayor rendimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN LABORAL EN BENEFICIO DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Fundamentación Teórica

Antecedentes históricos

En las empresas a nivel mundial uno de los conflictos que surgen mayormente es buscar el mejor método de motivar a los trabajadores, para contribuir con más empeño en sus actividades e incrementar la satisfacción en el trabajo.

La motivación laboral se manifiesta en el siglo XVIII, en lo que actualmente se conoce como Europa, donde los talleres artesanales se convertían en fábricas, en el cual una gran cantidad de personas trabajaba operando máquinas y cada uno de los trabajadores tenían opiniones y pensamientos diferentes que los empleadores, siendo la desmotivación una de las principales causas de escaso rendimiento y poco interés laboral.

Las primeras teorías de motivación surgen a mediados del siglo XX. Estas pusieron la mirada en la relación entre el rendimiento laboral de los trabajadores y su influencia en la satisfacción personal a partir de la motivación al momento de desarrollar su trabajo.

En este sentido el autor Dorsch F (2000) refiere que la motivación es “el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”. (p. 51).

En el momento que ocurría esta problemática fue cuando la motivación laboral tomó fuerza y más interés de la humanidad, por eso, es importante que el personal que se encuentre laborando en una empresa esté debidamente motivado y capacitado de acuerdo a la actividad que esté realizando para el logro de los objetivos de la organización; con esto llevar a cabo una mayor productividad y satisfacción dentro del ambiente laboral. La Organización Nacional del trabajo (OIT), a partir del año 1920 inicio todo un proyecto dirigido a luchar por el bienestar de los trabajadores, tomando

en cuenta que es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), especializada en contribuir al mejoramiento de las condiciones de trabajo, la promoción de empleos realmente productivos para el desarrollo social unido al mejoramiento del nivel de vida de las personas a nivel mundial.

Por los altos índices de estrés laboral que se genera al convivir con una gran cantidad de colaboradores en una empresa, los empleados del mundo y en particular los de Latinoamérica, padecen de un frecuente mal, la desmotivación laboral.

En Chile otro de los casos se debe a la insatisfacción por mala relación con el jefe a sus subordinados.

"Al aumentar el grado de satisfacción laboral, aumentará también la competitividad y productividad de la empresa, porque incrementará la calidad en el trabajo. En síntesis, la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización", afirmó el académico de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Rubén Darío Ramírez.

En Ecuador la mayoría de las organizaciones le dan mucha importancia a su talento humano, su principal objetivo es motivarlos constantemente para que estén enfocados en la producción y el rendimiento, los altos mandos de las empresas realizan juntas para mostrar el incremento y el avance que van desarrollando junto con sus empleados para que ellos se sientan parte de este logro.

Organización para la Economía Cooperación y desarrollo (OCDE - 2016) establece que:

El bienestar de los trabajadores también depende de forma crucial de la calidad de su empleo. Además, los empleos de más calidad pueden también contribuir a elevar la productividad haciendo posible un mejor acceso a oportunidades de desarrollo de competencias, una mejora de la gestión de salud y un mayor compromiso laboral. (p. 7)

Para que un empleado tenga un buen desempeño laboral es importante tener un empleo de calidad y una buena comunicación con los altos mandos

de la organización, por este motivo se tiene que establecer periódicamente reuniones con la finalidad de lograr que los empleados se encuentren motivados.

En la *Revista Líderes* (2015) se dan a conocer los resultados de una encuesta relacionada con la felicidad laboral, en este sentido se apunta que:

Un estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente. En 2014 el Proyecto Happiness encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la felicidad laboral en Ecuador. Una muestra frente al total de 262.963 personas que trabajan en empresas privadas y 489.203 en las públicas del país. (párr. 1)

Los resultados de este estudio arrojan que si los empleados se encuentran alegres dentro del entorno laboral se generan mejores relaciones entre compañeros.

Otros factores que afectan la motivación laboral y la productividad son los pocos reconocimientos de los logros, el estrés, la tensión y la baja remuneración.

Las cifras disponibles en Proyectohappiness.ec indican que el 56% de los encuestados se siente feliz en su lugar de trabajo. Apenas un 9% padecería de la denominada „infelicidad laboral“. Frente a ello, el 67% de trabajadores ecuatorianos, según Proyecto Happiness, siente orgullo de la organización donde trabaja.

En Ecuador, el Inec señala que ocho de cada 10 empleos los genera el sector privado” (80,8%) y dos de cada 10 el público (19,2%). (Yépez, 2015). Por esta razón las organizaciones privadas requieren de estrategias y buenas prácticas que favorezcan el bienestar de los trabajadores en el contexto de la empresa.

Antecedentes referenciales

Motivación y motivación laboral

La motivación es uno de los factores claves no solo para incrementar la producción y rendimiento de los trabajadores, sino incluso tener a disposición trabajadores más optimistas y competitivos que logren cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

Como dice Kotler, P (2002)

Cuando todos los departamentos de una empresa colaboran para servir a los intereses del cliente, esto involucra a todos los departamentos de marketing como, publicidad, servicio al cliente, ventas, producto y a su vez al restante de áreas quienes deben dedicarse en cuerpo y alma al marketing. (p.13).

Según Chiavenato, I (2007) la motivación “Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo” (p. 47). Esta concepción de Chiavenato es de gran utilidad para el estudio que se realiza, en tanto afirma que el comportamiento de un trabajador en la empresa está condicionado en gran medida por sus motivaciones. Tomando en cuenta la realidad actual se puede apreciar que una de las principales causas del bajo rendimiento laboral se origina por una insuficiente motivación, estos elementos reconocen la necesidad de encontrar soluciones pertinentes a este problema.

Es por eso que las empresas deben capacitar, motivar y brindar a sus colaboradores todas las herramientas necesarias y debe existir colaboración con todas las áreas, para obtener como resultado una excelente atención al cliente, esto se verá reflejado con el crecimiento de la empresa y la fidelización de los usuarios.

Existen algunas teorías que de alguna manera u otra explican el proceso de la motivación. Robinss y Judge (2013) indican que se formularon 4 teorías específicas en el período de 1950, que definen la motivación de los trabajadores en una empresa. Estas teorías representan los fundamentos de donde nacen los métodos de motivación sobre los individuos, las teorías más estudiadas son:

Teoría de la jerarquía de las necesidades

La jerarquía de necesidades creada por Maslow, A (1954), identifica cinco niveles de necesidades, que se encuentran organizadas en una pirámide. Las necesidades básicas y primarias se encuentran ubicadas en la base, las secundarias o racionales se encuentran en la cima.

Gráfico 1. Pirámide Necesidades de Maslow



Fuente: <http://www.escuelapedia.com/la-piramide-de-maslow/>

- **Necesidades fisiológicas**: Comprende alimentación, respiración, seguridad, amor, etc. Maslow, A (1954) indica que, si estas necesidades están insatisfechas, las restantes necesidades se convierten en inexistentes o empujadas al traspatio.
- **Necesidades de Seguridad**: Esta abarca la estabilidad, dependencia, cuidado, ausencia de miedo y protección a los daños físicos y emocionales.
- **Necesidades sociales o de pertenencia**: Incluye el afecto, el sentido de pertenencia y aceptación por grupos u organizaciones.
- **Necesidades de estima**: Esta necesidad provoca satisfacciones de prestigio, reconocimiento, poder y seguridad.
- **Necesidades autorrealización**: Aceptación de hechos, creatividad, crecimiento y desarrollo del propio potencial, esta necesidad se encuentra en la cima de las jerarquías, y se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido superados.

La jerarquía de necesidades de Maslow nos da a entender que la principal fuente de motivación son las necesidades que posee cada individuo, esta teoría se basa en que el ser humano no logra alcanzar una necesidad satisfactoria si las necesidades del nivel anterior no están satisfechas.

Estas necesidades juegan un papel importante en el ámbito laboral, por eso las organizaciones deben tomar en cuenta las necesidades de cada trabajador y a partir de estas, ofrecer incentivos motivacionales que satisfagan a los individuos.

Teoría de los dos factores de Herzberg, F (1959)

En el periodo de los cincuenta Frederick Herzberg implemento un modelo de motivación para trabajar, la cual depende de dos factores:

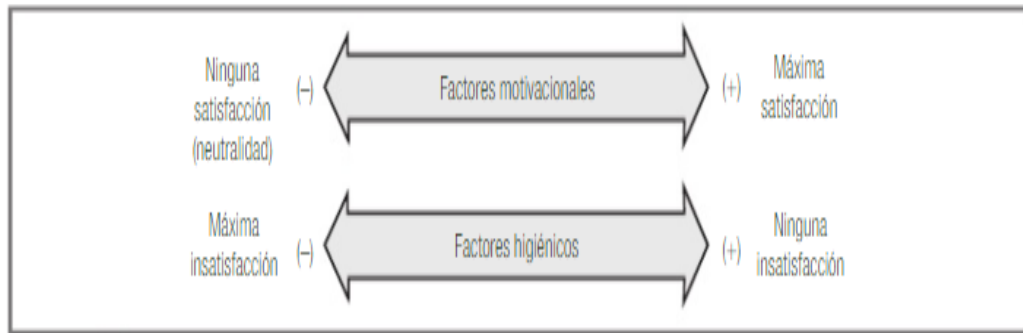
• **Los factores higiénicos o de insatisfacción.** – Son aquellos que están relacionados con el entorno donde las personas ponen a prueba sus capacidades laborales. Constituye las condiciones ambientales y físicas del entorno de trabajo. Los factores de insatisfacción comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor y compañeros.
- Sueldos y salarios.
- Seguridad.

• **Los factores motivantes o satisfactores.** – Hacen referencia a la satisfacción y motivación que siente un empleado en el puesto de trabajo, las tareas y obligaciones, esto determina si se sienten o no motivados. Los factores satisfactores comprenden:

- Posibilidad de ascenso.
- Reconocimiento por los logros.
- Responsabilidad.

Gráfico 2. Factores de Herzberg



fuelle:<https://www.academia.edu/28870075/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

La teoría de Herzberg se toma como referente y de gran ayuda para la investigación que se está realizando en el taller Multimotors, en tanto los aportes de este autor están en esencia más involucrados en la problemática de esta empresa ya que esta teoría considera que los individuos tienen un doble sistema de necesidades, una de ellas es la necesidad de evitar el dolor y las situaciones desagradables, la otra necesidad parte de crecer emocional e intelectualmente.

Existen dos tipos de factores que se consiguen de la satisfacción, cada uno de ellos son de distintas dimensiones y son autónomas, si las organizaciones toman en cuenta estos factores van a lograr el sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados y aumentar la productividad.

La motivación se debe fomentar a través de incentivos los cuales llevan al ser humano a sentir autorrealización, también eleva el aumento de los factores motivacionales en el ambiente de trabajo esto tendrá como resultado la satisfacción del trabajo elaborado.

Teoría X y teoría Y Mc Gregor, (1969)

La Teoría X planteada por Douglas McGregor, citado por Robins y Judge (2013) supone que el empleado X es el común empleado perezoso que no le gusta trabajar, ni adquirir responsabilidades, por lo cual, para lograr que

lo hagan y alcanzar las metas de la empresa, estos deben ser presionados, controlados y estar dirigidos.

Las aportaciones de Douglas McGregor, al campo de la motivación en la teoría X, afirma que los empleados tienen un enfoque de dirección que está orientado al control. Cuando una organización mantiene un alto índice de supervisión hacia los empleados, estos se mantienen a distancia y alejados de adquirir responsabilidades, esto demanda a que no exista una buena relación laboral de calidad.

Por otra parte, la Teoría Y de McGregor, supone que el trabajador es positivo, son capaces de tomar decisiones asertivas y creativas, estos empleados creen que el compromiso y el esfuerzo es algo natural en el trabajo, por lo cual, conseguirán recompensas.

En esta teoría los altos mandos de la organización confían en su personal y delegan responsabilidades, por la cual se fomenta la participación de todos los que pertenecen a la organización para tener obtener resultados de óptima calidad.

McGregor hace referencia al comportamiento de los individuos y lo primordial que es la motivación en el ambiente laboral, los gerentes se enfocan en promover un óptimo puesto de trabajo en la que los empleados puedan poner a flote su creatividad y aceptación de los hechos de sus decisiones.

McClelland: Teoría de las necesidades aprendidas (1965)

La teoría de McClelland dispone que las necesidades de poder, logro y la afiliación son especialmente importantes en el trabajo.

- **Necesidades de poder.** – Estas personas sienten la obligación de controlar e influir a los demás para adquirir la autoridad y recibir reconocimiento para beneficio de su equipo de trabajo y su organización.

- **Necesidades de logro.** – Estos individuos poseen una gran necesidad de éxito y buscan sobresalir por lo cual se ponen metas elevadas tienen miedo al fracaso.
- **Necesidades de afiliación.** – Es el deseo de tener relaciones interpersonales, amigables, sociales y cercanas.

Considerando los postulados de McClelland en su teoría de las necesidades aprendidas, se entiende que en una organización los individuos se pueden motivar dándoles retroalimentación para obtener excelentes resultados en los objetivos. El éxito o fracaso de una organización va a depender de como los empleados desarrollen los procesos, y como estos se acoplan a sus normas, los cuales deben identificar y lograr los objetivos planteados por la empresa para asegurar su permanencia.

Importancia de la motivación laboral

Según García, V. (2012) aporta que la motivación laboral constituye “la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo.” (p.5)

Para que un empleado se encuentre motivado es importante conocer sus necesidades primordiales, para darle la fuerza que contribuya a alcanzar y complacer sus objetivos y metas propuestas.

La importancia de la motivación laboral reside en proporcionar, orientar el desempeño, el poder y el comportamiento habitual del individuo entorno al logro de las metas que tienen interés en las organizaciones y en la misma persona. Por este motivo, los gerentes de las organizaciones deben interesarse en requerir información clara y concisa acerca de la motivación, para contribuir al alcance de sus objetivos.

Sin duda alguna, las innumerables teorías acerca de la motivación no siempre se logran aplicar completamente a las diferentes realidades en todos los lugares o países. Ya que todos tienen culturas, valores,

conductas, disciplinas y otros factores totalmente diferentes, que condicionan la manera de meditar y trabajar de los individuos, estas situaciones incurren en las investigaciones que se han realizado entorno a la motivación.

La motivación es un elemento importante que debe importar a todo gerente pues sin ella resultaría imposible alcanzar el correcto funcionamiento de una empresa y, por ende, el logro de las metas establecidas.

En todo lo que compete a la motivación, es evidente imaginar que los individuos son diferentes cada uno de ellos tienen necesidades distintas y generan distintos patrones de conducta. Las capacidades individuales para conseguir los objetivos también son distintos y esto varía con el pasar del tiempo.

Es imprescindible evaluar y reconocer las necesidades de cada trabajador y a partir, de allí encontrar el método para satisfacer las necesidades que no se encuentran saciadas, para elevar la motivación de las organizaciones y por ende asegurar una buena administración.

Desempeño laboral

Se define al desempeño laboral como el nivel de cumplimiento que logra alcanzar un trabajador en resultado de los objetivos dentro de la empresa en un determinado tiempo.

Stoner, J. (1994) aporta que:

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. (p.510)

La definición de este autor indica que para que una empresa u organización funcione correctamente se debe llevar a cabo todos los procesos y normas que existan dentro de la misma.

Factores del desempeño laboral

Según estudios realizados por diversos autores aportan que existen factores que influyen en el desempeño laboral, tal es el caso de Davis y Newtrons, (2000) Estos autores afirman que el desempeño laboral se encuentra afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por otra parte, Chiavenato asegura que el desempeño laboral está definido por dos factores, que son los siguientes:

Factores actitudinales

Chiavenato expone a aquellos factores actitudinales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

Factores operativos

Chiavenato se refiere a estos factores como aquellos factores pertenecientes al trabajo como: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Relación entre motivación y desempeño laboral

La productividad es una variable que hace mención al grado de desempeño alcanzado en una labor. Se debe diferenciar del resultado, el cual es el efecto del cumplimiento que se origina en compensación o sanción. De este modo, el desempeño influye en los resultados obtenidos. Podemos decir que el desempeño de los individuos es considerado una variable dependiente del esfuerzo que se produce y de distintas variables que pueden ser tanto individuales, como del entorno laboral.

La motivación laboral se va a elevar cuando los procesos laborales hayan comenzado y exista un mejor desempeño y por ende unos resultados confortables. El desempeño laboral es un procedimiento circular en el cual la motivación funciona como un motor para fijar objetivos claros que ayuden a orientar el esfuerzo de los individuos.

Las capacitaciones, la participación eficaz del empleado y la toma de decisiones son un gran elemento que aporta a un mejor desempeño.

Drucker, P (2003) indica que “el desempeño debe ser el eje de la organización, es la existencia de elevadas normas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño laboral como para cada individuo” (p. 311).

Bajo esta conceptualización Drucker nos aporta que en una organización las tareas que se proporcionan a un trabajador son las que motivan e impulsan el crecimiento de la misma, y se verá plasmada en sus resultados óptimos, en una producción de estándares de alta calidad y un crecimiento de productividad.

La motivación laboral ha sido estudiada por diferentes autores, existen estudios que aportan a esta presente investigación se ha tomado en cuenta como precedentes investigativos los aportes de estos autores.

Según Lopez, J (2005):

Las ciencias del comportamiento nos ayudan a conocer y aprovechar los factores humanos y los relativos a la motivación. ¿Qué entendemos por motivación? La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. A pesar que los patrones de comportamiento varían (necesidades de individuo, valores sociales y capacidad individual) el proceso es el mismo para todas las personas: el comportamiento es causado (causa interna o externa, producto de la herencia y/o del medio ambiente); el comportamiento es motivado, ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias, y el comportamiento está orientado, siempre está dirigido hacia algún objetivo. (p.38)

Para este autor es importante reconocer el comportamiento de los

individuos y a partir de estos motivar las necesidades de cada uno de ellos para lograr cumplir con sus objetivos.

Por otro lado, Cantos, K (2018) afirma: “La motivación es fundamental, se debe evaluar y apreciar el grado de cooperación del recurso humano, llevando a cabo mecanismos que certifiquen un grupo suficientemente motivado, comprometidos con su labor y orientados al logro”. (p.25)

Es importante evaluar el desempeño de los trabajadores para ver qué tan motivados se encuentran en sus puestos de trabajo, es imprescindible la implementación de métodos asertivos en las organizaciones para promover la excelencia de la misma.

Robalino, A (2013) asegura que “para motivar a los trabajadores hay que tener en cuenta su escala de valores, su cultura, la situación económica del entorno en el que viven o las metas u objetivos que pretenden alcanzar mediante el trabajo”. (p.31)

Los objetivos y metas de cada trabajador van a variar de acuerdo a su país y necesidades, es importante tener una buena comunicación entre toda la organización y se debe hacer sentir a los empleados que son parte fundamental para lograr una mejora en los resultados.

Villacis, D (2016) reconoce que

La motivación ayuda en las condiciones de salud del colaborador, ya que esta reduce los niveles de estrés laboral que sufre en el día a día, manteniendo al talento humano en equilibrio. Además de esto, cuando el trabajador está bien motivado está apto para enfrentar nuevos retos en cuanto al aspecto profesional y los desarrolla para adquirir nuevas competencias. (p.18)

Para este autor la motivación también influye en la salud del individuo, si los colaboradores no están satisfechos en su ambiente laboral esto ocasiona estrés y pueden presentarse consecuencias mentales y desequilibrio emocional que van a provocar la reducción del rendimiento.

Fundamentación Legal

En el Ecuador la motivación laboral y el bienestar de los trabajadores

constituyen un objetivo priorizado para garantizar el derecho de la ciudadanía a un trabajo digno y desarrollador. Por esta razón en varios documentos legales y normativos del país se hace referencia a este aspecto.

Constitución Política de la República del Ecuador, (2008)

Art. 326 numeral 5 y 6

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. (p.101)

Art. 33 nos indica:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (p.17,18)

Desde la perspectiva de la carta magna de la república se reconocen los derechos del trabajador. En este sentido se enfatiza en que los empleados deben tener un ambiente adecuado con todos los beneficiosos para que puedan estar motivados y desarrollen sus labores con eficiencia y responsabilidad.

Código del Trabajo, artículo 42

De las Obligaciones del empleador, en el numeral 13 se plantea el hecho de tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra. (p.6)

Por otra parte, en el numeral 15 se reconoce la necesidad de atender las reclamaciones de los trabajadores. Los empleadores que motiven con buen trato a sus trabajadores aportarán para la satisfacción de los mismos, evitando la rotación de personal. (p.6)

Se considera que estos elementos son importantes, porque así de esta manera se garantizaría la estabilidad de los empleados con un buen ambiente laboral, que dé como resultado el crecimiento de la empresa y la satisfacción de todos.

Ley Orgánica de Servicio Público

Establece en el Art. 76 que:

Subsistema de evaluación del desempeño. - es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedades que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos/cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, institucionales, organismos o personas jurídicas señaladas. (p.34)

Lo dispuesto en el Art. 79 establece que:

De los objetivos de la evaluación del desempeño. - La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos 1 y 2 de esta Ley.

La evaluación del desempeño servirá de base para:

- a) Ascenso y cesación; y,
- b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción. (p.35)

Existen estas normativas legales que amparan y protegen a los empleados, para que una empresa tenga un buen funcionamiento y conserven un buen trato hacia los colaboradores brindándoles un ambiente de trabajo sano.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Motivación laboral

La motivación laboral es lo que impulsa a las personas a realizar sus

labores con veracidad y responsabilidad.

Chang, A (2010) afirmó que:

La motivación, se relaciona directamente con la actividad laboral; debe ser empleada continuamente, para que el interés de los trabajadores no decaiga en el trabajo, o para que a una persona se le motive a actuar mediante la realización de ideas en los que ella misma establezca metas y objetivos, que pueden ser personales o laborales. (p. 34).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Escala económica que permite calcular cuánto producto se ha producido por cada recurso utilizado, entre menos recursos sean utilizados mayor es la productividad.

Según Chiaventato, I. (2007).

El desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente. (p. 243)

En esta conceptualización Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia con la que el trabajador presta sus servicios en las organizaciones, la cual es de gran importancia y necesaria dentro de la misma, para que los individuos trabajen motivados en un buen clima laboral para aumentar su desempeño.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Administración: oficina o establecimiento dedicados a la gestión de ciertas actividades que tienen intervención del estado. (R.A.E, 2019)

Competitividad: Rivalidad para la consecución de un fin. (R.A.E, 2019)

Comunicación: Trato, correspondencia entre dos o más personas. (R.A.E, 2019)

Desarrollo: Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida. (R.A.E, 2019)

Desinterés: Desprendimiento de todo provecho personal, próximo o remoto. (R.A.E, 2019)

Desempeño Laboral: Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen al desempeño laboral como una técnica para definir lo exitosa que ha sido una empresa (o una persona o un procedimiento) en el resultado de sus labores.

Desmotivación: Falta o pérdida de motivación. R.A.E, (2019)

Estrategia: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. (R.A.E, 2019)

Estímulo: Hacer que alguien quiera hacer algo o hacerlo en mayor medida. (R.A.E, 2019)

Fomentar: Excitar, promover, impulsar o proteger algo. (R.A.E, 2019)

Incentivo: Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. (R.A.E, 2019)

Mecanismos: Medios prácticos que se emplean (R.A.E, 2019)

Métodos: Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla. R.A.E, (2019)

Meta: Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien. (R.A.E, 2019)

Motivación: Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (R.A.E, 2019)

Producción: Suma de los productos del suelo o de la industria. (R.A.E, 2019)

Productividad: Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. R.A.E, (2019)

Rendimiento: Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (R.A.E, 2019)

Sueldo: Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. (R.A.E, 2019)

Supervisión: Acción y efecto de supervisar. (R.A.E, 2019)

Taller automotriz: Lugar en que se trabaja una obra de manos. R.A.E, (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

Somos empresa ecuatoriana, contamos con personal experimentado y conocedor se esfuerza por brindar un servicio honesto y confiable. Deje que nos encarguemos de sus necesidades automotrices para que usted pueda seguir con su día.

Nombre de la Empresa: Repuestos Multimotors.

Nombre de Comercial: Repuestos y taller automotriz Multimotors.

Fecha de Constitución: 23 de junio del 2000.

Registro Único de Contribuyente: 0914702717001

Objeto Social:

Venta al por menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores.

Servicios

Servicio Técnico y computarizado
Repuestos Renault, Peugeot, Chevrolet, Hyundai 100% Originales y a cómodos precios.

Repuestos y taller automotriz Multimotors se encuentra ubicada en los ríos #933-935 entre hurtado y Vélez, Guayaquil– Ecuador.

Misión

La misión de repuestos y taller multimotors es brindar soluciones integras y perdurables a los acontecimientos mecánicos surgidos en el automóvil, y/o sus componentes. Somos distribuidores de repuestos originales con una calidad incomparable a precios competitivos.

Visión

Ser reconocidos por el mercado, entre nuestros competidores del sector, como expertos en ventas de repuestos y servicios de alta calidad de vehículos, brindando un excelente servicio en venta basado en la satisfacción del cliente.

Logo de la empresa



Fuente: Repuestos y taller Multimotors

Nota: Elaboración propia

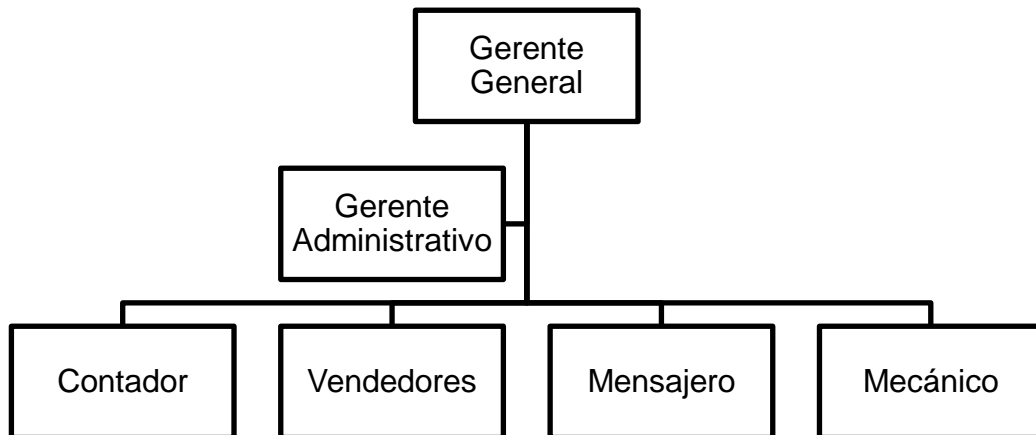
Dirección de la empresa



Fuente: Repuestos y taller Multimotors

Nota: Elaboración propia

Organigrama



Fuente: Repuestos y taller Multimotors

Nota: Elaboración propia

Descripción de las actividades de los colaboradores

Gerente general

Gerente es el órgano fundamental de una empresa que se encarga de Dirigir, planificar, organizar y liderar la organización.

Responsabilidades del gerente general

- Analiza constantemente la productividad de su empresa, buscando incrementar la productividad.
- Establece una buena relación con sus trabajadores.
- Toma decisiones complejas para la solución de problemas en departamentos técnicos.
- Dirigir juntas con proveedores e inversores.
- Organiza y lidera cada petición del cliente dando un constante seguimiento.
- Realizar análisis crítico de cada área de la empresa.

Habilidades personales

- Pro activo
- Tener relaciones publicas
- Actitud Positiva.
- Organizado.
- Trabajo bajo presión

Gerente administrativo

Gerente se encarga, de coordinar y de asegurar los recursos materiales, llevando al éxito las funciones y objetivos propuestos de la empresa.

Responsabilidades del gerente administrativo

- Llevar el control de pagos de clientes e informes financieros y egresos.
- Agilizar pagos a proveedores.
- Elaborar informes de actividades de la empresa.
- Garantizar el servicio a los clientes y garantizar un buen control de calidad.

Habilidades laborales del gerente administrativo

- Conocimiento de la rama de automotriz
- Conocimiento en ventas
- Accesorias al cliente

Contador

Se encarga de llevar a cabo las funciones financieras y contables de la empresa.

Responsabilidades del contador

- Cumplir con obligaciones fiscales de empresa
- Administrar de manera eficiente los recursos financieros
- Informar un análisis de riesgo financiero.

Vendedores

El vendedor se responsabiliza de mensualmente vender respuestas, productos o servicios de mantenimiento de vehículos.

Responsabilidades

- Atiende al cliente
- Diagnostica la necesidad del cliente
- Mantiene comunicación con el cliente
- Ofrece más servicios al cliente como accesorios
- Da asesoría sobre presupuesto y fechas

Mensajero

Se encarga de entregar los documentos a tiempo y en la fecha asignada.

Responsabilidades

- Realiza trámites bancarios
- Da apoyo a oficina
- Entrega elementos encomendados.

Habilidades laborales del mensajero

- Responsable
- Honesto
- Puntual
- servicial

Mecánico

Realiza tareas designadas por su jefe, dependiendo el daño que piden solucionar.

Responsabilidades

- Reemplaza distintos componentes mecánicos a los vehículos.
- Realiza mantenimiento preventivo a los vehículos.

- Trabaja en daños de motores.
- Abastece a los vehículos en accesorios
- Realiza cambios de aceite rueda, balanceo y amortiguadores.
- Entrega a tiempo los vehículos arreglados

El área de servicio al cliente

Es tan importante para taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil realizar y ofrecer, un buen trabajo con los vehículos, si la atención no ha sido la correcta, es muy probable que el cliente elija otra opción en el futuro. Por ello se brinda una atención adecuada y personalizada, desde el ingreso del vehículo, hasta la entrega a satisfacción del cliente, cumpliendo las necesidades del cliente, para que el cliente sea un cliente fijo de nuestro taller.

Para Multimotors es primordial cumplir con los tiempos que se establezcan entre cliente o proveedor, dando una imagen de profesionalismo, y que el cliente interno cuente con una formación apta y un alto nivel de satisfacción e integración generando un buen clima laboral, que se verá reflejado en su productividad.

Diseño de investigación

La investigación busca proporcionar información sobre cómo gestionar los factores del desempeño y cuáles son los más relevantes según la percepción de los trabajadores obreros del sector automotriz; lo cual es importante en cuenta ya que siempre se tiene información sobre el desempeño de los trabajadores, pero pocas veces sobre el desempeño de la empresa. Por otro lado, se espera brindar información sobre los principales factores motivacionales y cuáles son los más relevantes según la percepción de los trabajadores de este mismo rubro (González-Alva, 2017)..

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un diseño no experimental de carácter descriptivo - correlacional – explicativo debido a que se requiere la determinación del grado de asociación que existe entre las variables de motivación y desempeño laboral. Desde este enfoque se puede identificar si existe una relación de causa efecto entre ellas, en propio proceso natural de la empresa, sin llegar a manipular ninguna variable. Esta metodología

exige la aplicación de determinados instrumentos para obtener los resultados. Se determinaron como esenciales la encuesta con escala estandarizada; la entrevista semiestructurada y la observación participante. (González-Alva, 2017)

Tipo de investigación

El presente trabajo de titulación utiliza un enfoque de investigación cualicuantitativa. Se selecciona por la naturaleza subjetiva y compleja que tiene el problema de la motivación laboral, por lo tanto, requiere para su estudio una metodología que respete la naturaleza de este proceso y favorezca un abordaje más integral.

Este enfoque permite articular instrumentos para la recogida de la información con procedimientos que permiten el análisis e interpretación de los resultados sobre la base de la interpretación y su representación estadística.

La investigación cuantitativa es un estudio puramente descriptivo y cuando establece hipótesis, éstas son también descriptivas, el procedimiento consiste en medir o ubicar un grupo de personas, objetos y situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto generalmente más de una variable o concepto y proporcionar su descripción. (Burga Vásquez, 2018)

La posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos, magnitudes; también, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (Gómez, 2018)

La metodología cualitativa, analiza toda característica, sociológica llevando parámetros para describir los aspectos de un fenómeno tiene como objetivo llegar a obtener un estudio trascendente, no solo se basa en la observación del problema si no a las respuestas abiertas para una mejor interpretación de conocimientos.

La perspectiva cuantitativa se empela en el proceso de tabulación de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos empíricos. Lo que permite

La investigación de campo

La investigación de campo es la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, asimismo estudia los fenómenos sociales en su ambiente. Este tipo de investigación proporcionar información más exacta para el presente proyecto que se desarrolla, aunque realizarla sea costosa y con la utilización de elementos adecuados, tiene alto grado de confiabilidad y bajo margen de error en los resultados. (Gómez, 2018)

En la investigación de campo el investigador es el encargado de recolectar toda la información sin modificar los hechos actuales.

Tipos de investigación

Investigación exploratoria

El objetivo de la investigación exploratoria es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Estos estudios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos. Es por eso que en general es la primera fase de una investigación y pocas veces es una investigación en sí misma de distintos aspectos del fenómeno, a medida que se avanza. Entre los propósitos tenemos característica que se persiguen este tipo de estudios, se puede mencionar el aumentar la familiaridad del investigador con el área problemática de interés y posteriormente realizar un estudio más estructurado de los siguientes niveles; en este marco es posible: aclarar conceptos; obtener un censo de problemas; establecer preferencias para posteriores investigaciones y proponer hipótesis bien fundamentadas. Su metodología contempla esencialmente dos tipos de acciones: Estudio de la documentación, Contactos directos La primera de ellas se refiere a la reconstrucción del trabajo realizado por otros: revisión de archivos,

informes, estudios y todo tipo de documentos o publicaciones. (Cauas, 2015)

Cómo se aplica en tu proyecto

En nuestro proyecto, aplicaremos la investigación exploratoria ya que esta investigación nos ayudara, definiendo las situaciones en la parte más difícil del proyecto, que es el inicio de la investigación, por medio de esta investigación generaremos una hipótesis de cada fase de nuestra investigación, se examinara a profundidad la falta motivación para lograr los objetivos propuestos para solucionar la motivación de nuestros empleados generando más ventas para nuestro negocio.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada. Los diferentes niveles de investigación difieren en el tipo de pregunta que pueden formular. Este tipo de estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometido a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir los que se investiga. La descripción consiste en poder responder las siguientes cuestiones al final de la investigación: Pregunta Términos ¿Qué es? Enunciado ¿Cómo es? Propiedades. (Cauas, 2015)

Cómo se aplica en tu proyecto

La investigación descriptiva, en nuestro proyecto nos ayudaría a encontrar una solución específica, ya que esta investigación realiza su estudio específico en personas y grupos; en nuestro caso se especificaría en nuestro grupo de empleados realizando un estudio tipo de encuesta donde se recopila datos y variables que son relativos para nuestro proyecto. Este tipo de estudio nos da la oportunidad de caracterizar toda la solución del nuestro proyecto.

Investigación correlacional

Este tipo de estudios se utilizan para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable. Agrupar una determinada clase de hechos o fenómenos y conocer su distribución es una forma de facilitar la manipulación de los mismos, pero no es explicarlos. Este tipo de investigación tiene un valor explicativo, aunque parcial. En este nivel se agrega la pregunta ¿Cómo están sus partes relacionadas? (Cauas, 2015)

Cómo se aplica en tu proyecto

La investigación correlacional, en nuestro proyecto nos ayudara a comprender y evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. Diagnosticaremos aquellas falencias de nuestra empresa, mediante investigación de correlación simple y comparativa, donde se planteará una hipótesis entre las variables y poder determinar sus valores y procedimientos con valores estadístico.

Investigación explicativa

La investigación explicativa Explicar es siempre un intento de responder al porqué... ¿Por qué algo sucede como sucede?, ¿por qué algo es cómo es? Aquí nos encontramos en el nivel más profundo de investigación social pero que, por ahora, constituye todavía un sector escasamente desarrollado. Para algunos, este nivel se identifica con los estudios de comprobación de hipótesis causales. Esta identificación no es totalmente válida puesto que la explicación, como nivel de conocimiento, tiene estas finalidades principales:

- Explicar la causa de un fenómeno,
- Insertar el fenómeno en un contexto teórico, de modo que permita incluirlo en una determinada generalización.

Una cosa es recoger datos, descubrir hechos, describir situaciones o clasificar los fenómenos, pero otra es saber por qué ocurren, cuáles son sus factores determinantes, de dónde proceden, cómo se transforman. En el nivel explicativo se intenta dar cuenta de la realidad o de hacerla comprender a través de leyes científicas o de teorías. (Cauas, 2015)

Cómo se aplica en tu proyecto

La investigación explicativa, nos ayudará en nuestro proyecto a responder el porqué de la situación la investigación se encargará de buscar los hechos mediante relaciones de datos nos facilitarían, responder las preguntas tales como: ¿Qué consecuencias trae la falta de motivación a nuestros empleados? ¿A q se debe la falta de motivación en los empleados? Y otro tipo de preguntas q nos ayudara a obtener los datos necesarios.

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación para el análisis de nuestro problema planteado se enfocará en la determinación y análisis de las relaciones entre los empleados y los compromisos con la empresa, por la falta de motivación y del comportamiento de los empleados en los niveles técnicos y operativos del taller.

El estudio presente como lo hemos mencionado tiene un alcance descriptivo y explicativo donde nos describe la problemática de este taller, donde la técnica explicativa nos ayudara a analizar los aspectos y causas que han provocado en la empresa la disminución de ventas y atención al cliente.

Tabla 2: Prototipo

DESCRIPTIVA	Son estudios que buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades.	Se recopilan datos para recolectar preguntas o interrogantes de un fenómeno que se analice.
--------------------	---	---

EXPLICATIVA	Encuentran posibles relaciones causa-efecto, y plantea preguntas, no amerita necesariamente verificación.	Dentro de esta categoría caen los “proyectos factibles” y las investigaciones que conllevan el diseño o creación de algo.
EXPLORATORIA	Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad.	Investigación no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para, a partir de estos resultados.
CORRELACIONAL	se ocupa de evaluar la relación entre dos o más variables.	Miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y realizan la correlación se expresan en hipótesis.

Fuente: Garcés (Andreina, 2014)

Nota: Elaboración propia

El presente proyecto debe tener un alcance correlacional porque evaluaremos la relación entre la motivación y las ventas.

El método exploratorio porque se va a examinar a profundidad la falta motivación para lograr los objetivos propuestos.

Población y muestra

Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar

que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo. (Arias-Gómez J. V.-K., 2016)

La población no es más que un conjunto de elementos finitos o infinitos que poseen ciertas características en común hacia las cuales van destinadas las conclusiones de la investigación. (Hurtado, 2016)

Población finita.

“Las poblaciones finitas son las que están claramente delimitadas en tiempo y espacio”. (Jiménez, R, p.38)

Es decir, que se puede contar limitadamente una población.

Población infinita

“Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, la cual no se termina de contar, por lo tanto, no hay registros documentales de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”. Arias, F (p.82)

Es decir, contiene un grupo de seres o elementos elevados que son imposible contar.

La población que se va a aplicar a este proyecto, es la población finita porque está conformada por siete personas, por lo cual, la muestra no aplica.

En nuestra investigación, la población finita está compuesta por los trabajadores de repuestos y taller multimotors, de la ciudad de Guayaquil pertenecientes a las áreas de mecánica, con un total de 7 personas que laboran con diferentes cargos.

Tabla 3: Universo

Elementos	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Gerente Administrativo• Mecánico• Mensajero• Vendedores• Contador	1 1 1 1 2 1
Total	7

Fuente: Repuestos y taller multimotors

Nota: Elaboración propia

Muestra

Tabla 4: Muestra seleccionada

Elementos	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Mensajero• Vendedores	1 1 2
Total	4

Fuente: Repuestos y taller multimotors

Nota: Elaboración propia

En toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. Este cálculo es diferente para cada investigación y depende, entre otras cosas, de su diseño, hipótesis planteadas, número de grupos a estudiar, y de la escala de medición de las variables. (Arias-Gómez, 2016).

Es decir, la muestra es un conjunto de elementos que representa al grupo que pertenece y que se toman para examinar, analizar o experimentar.

Muestreo no probabilístico de carácter intencional

Este tipo de muestreo permite seleccionar sucesos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios

en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. (Otzen & Manterola C., 2017)

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola C., 2017)

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Después de haber planteado el marco o bases teóricas del proceso de motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores se procede a establecer la secuencia de acciones metodológicas para contribuir al cumplimiento del objetivo general y por consiguiente la solución del problema científico. Dentro de los pasos a seguir se toman en cuenta los siguientes:

1. Determinación de la metodología a seguir en el proceso de investigación.
2. Elaboración del marco teórico de la investigación.
3. Elaborar los instrumentos para la recogida de información empírica
4. Aplicación de los instrumentos elaborados.
5. Tabulación, análisis e interpretación de los resultados para determinar las causas del problema.
6. Elaborar el plan de acciones para la mejora.

Métodos

Método es un “procedimiento concreto que se emplea, de acuerdo con el objeto y con los fines de la investigación, para organizar los pasos de ésta y propiciar resultados coherentes”. (Huayaney, 2018)

Es decir, es un procedimiento sistemático y ordenado que conlleva pasos a seguir para un fin determinado.

Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

Tabla 5:

Procedimientos para la recogida de información.

Técnicas	Instrumentos
Entrevista (al gerente administrativo)	Formulario
Observación (el desempeño de los vendedores)	Guía
Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

Método deductivo

Consiste necesariamente en construir una argumentación lógica con proposiciones generales y particulares, permite además explicar un hecho, deducción de consecuencias más elementales que la propia hipótesis, y verificación de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (Huayaney, 2018)

Método analítico-sintético.

Consiste en descomponer partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un

hecho en particular. Es un proceso analítico de razonamiento que permite recoger información de sucesos en forma resumida.

Este método permite realizar un estudio bibliográfico para poder construir el marco teórico de la investigación. También posibilita analizar e interpretar los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas de recolección de información.

Técnicas de recolección de información

Encuesta: La utilización de esta técnica está enfocada en recopilar información con el personal del área de ventas, de manera que se pueda profundizar en las causales de las limitaciones que se presentan con la motivación de los trabajadores de esta área. **(Ver anexo 5)**

Entrevista: Se realiza una entrevista a la gerencia de la empresa seleccionada para la investigación con la finalidad de recopilar la información que permite identificar las causas de las insuficiencias que se presentan con la motivación del personal del área de ventas. **(Ver anexo 6)**

Observación: Se aplica una guía de observación al ambiente laboral del área de ventas para poder obtener información directa y valiosa sobre el comportamiento y desempeño de los trabajadores del área de ventas, con la finalidad de profundizar en las causas que han generado desmotivación en ellos. **(Ver anexo 7)**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

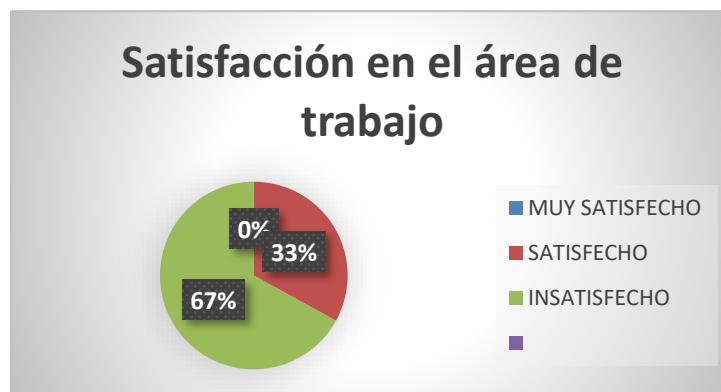
1. ¿Usted cómo se ha sentido laborando dentro del área de ventas de repuestos y taller Multimotors?

Tabla 6:
Satisfacción en el área de trabajo

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecho	0	0%
2	Satisfecho	1	33,3%
3	Insatisfecho	2	67 %
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 3:



Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se puede observar que más de la mitad de los empleados no se siente satisfecho laborando dentro del área de ventas, por lo cual podemos deducir que no están motivados. Esta falta de motivación puede incidir de manera negativa en la productividad y desempeño de los trabajadores de repuestos y taller Multimotors.

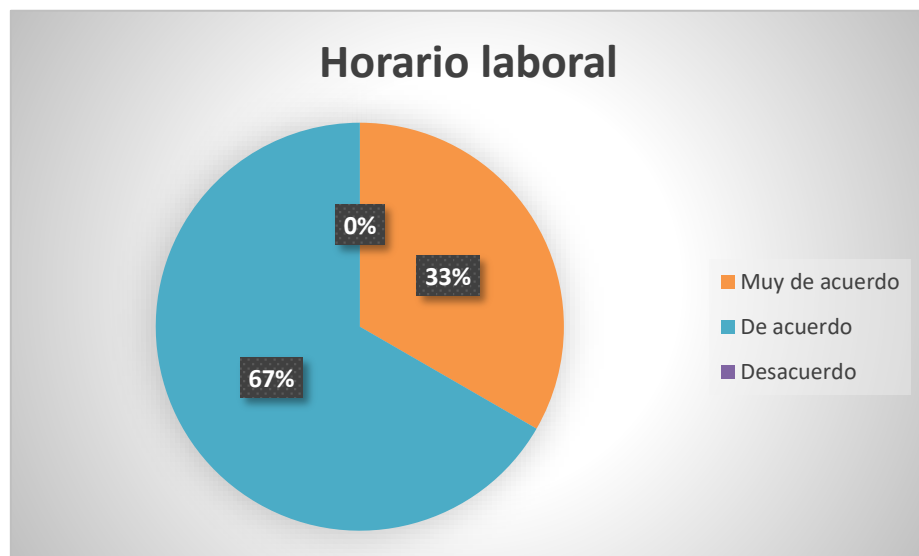
2. ¿Se siente cómodo con su horario laboral?

Tabla 7: Horario laboral

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy de acuerdo	1	33%
2	De acuerdo	2	67%
3	Desacuerdo	0	0%
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 4:



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados arrojados evidencian que el 33% de los empleados están satisfechos con su horario laboral, sin embargo, el otro 67% se encuentra de acuerdo, por lo tanto, este recurso no se ve afectando en la motivación de los empleados, esto genera satisfacción con el horario laboral, también influye en rendimiento y proactividad de los colaboradores.

3. **¿Está de acuerdo con la información que le brinda la empresa para su desempeño laboral?**

Tabla 8: Información a los trabajadores

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	0	0%
3	Desacuerdo	3	100%
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 5:



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El resultado arrojado es el 100% negativo, es una cifra alarmante por lo que indica en esta investigación que la empresa no brinda la información que necesitan los empleados para cumplir sus funciones, la falta de información genera que los colaboradores no sean eficientes al momento de realizar sus actividades, no pueden poner en marcha sus habilidades y destrezas por falta de desinformación, lo que influye en que no se cumpla adecuadamente con los objetivos y metas.

4. **¿El salario que recibe en el trabajo permite abastecer sus necesidades básicas?**

Tabla 9: Satisfacción con el salario

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy de acuerdo	0	0%
2	De acuerdo	3	100%
3	Desacuerdo	0	0%
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 6:



Fuente: Datos de la Investigación

Nota: elaboración propia

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados respondió que sí está de acuerdo frente a esta pregunta, es decir los 3 trabajadores pueden abastecer sus necesidades con el sueldo que perciben en este sentido la motivación y desempeño no se ve afectado, ya que este factor es de suma importancia para que los empleados se encuentren motivados y exista una alta productividad.

5. ¿Dentro de tu trabajo te sientes con energía para hacer adecuadamente tus labores?

Tabla 10: Energía y voluntad para el cumplimiento de las tareas laborales

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	A veces	1	33%
2	Siempre	0	0%
3	Muchas veces	0	0%
4	Nunca	2	67%
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 7:



Fuente: Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Las respuestas de esta pregunta evidencian que la mayoría de los empleados no se encuentra con energía, para realizar adecuadamente su trabajo, la energía es un factor importante y necesario para estimular a las personas a realizar sus labores, de esta manera podemos evidenciar si los trabajadores tienen el empeño de realizar sus actividades de manera positiva y productiva.

6. ¿Te sientes motivado y en capacidad de cumplir, las tareas, que te asignan dentro de tu área?

Tabla 11: Motivación para el cumplimiento de las tareas laborales

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	A veces	0	0%
2	Siempre	0	0%
3	Muchas veces	0	0%
4	Nunca	3	100%
Total		3	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 8:



Fuente: Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados no se encuentra motivado por lo tanto esta respuesta indica que la motivación es la principal causa de incumplimiento de los colaboradores, no se sienten en capacidad de demostrar sus conocimientos para poder cumplir efectivamente sus funciones dentro de la empresa, no están cumpliendo con eficacia y responsabilidad las labores que son impuestas por su jefe, por lo tanto es importante analizar las destrezas de cada uno de los empleados para poder posicionarlos en un área de trabajo adecuado.

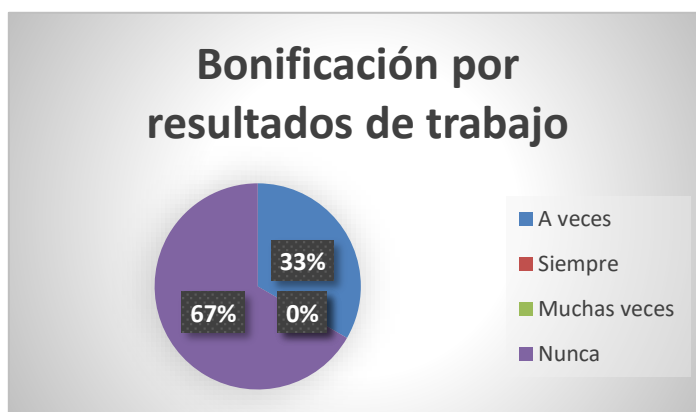
7. ¿Has recibido algún tipo de bonificación extra por logros en el trabajo?

Tabla 12: Bonificación por resultados de trabajo

N°	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	A veces	1	33%
2	Siempre	0	0%
3	Muchas veces	0	0%
4	Nunca	2	67%
Total		2	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 9:



Fuente: Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a esta pregunta el 67% de los empleados señala que no existe ningún tipo de bonificación, un 33% indica que a veces, para los individuos tener un reconocimiento en el trabajo es importante porque ayuda a su motivación y a desarrollar mejor sus conocimientos para trabajar de manera eficiente para que la empresa genere una alta productividad, por lo tanto, es importante aplicar bonificaciones en la empresa para lograr resultados positivos. Se aprecia que no existe bonificación para todos los trabajadores por los resultados alcanzados, lo que se constituye en un indicador de falta de motivación de los trabajadores del área de ventas.

Entrevista realizada al gerente general de repuestos y taller Multimotors

La entrevista se le tomó al gerente con la finalidad de obtener datos cualitativos sobre aspectos importantes, de la motivación laboral para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

En esta entrevista se formularon 8 preguntas para ser respondidas en forma abierta, las respuestas obtenidas de cada pregunta han permitido conocer la situación actual por la cual está pasando la empresa ya que por ser el gerente general conoce a perfección lo que está sucediendo.

De la entrevista realizada se puede analizar que el gerente expresa que no se aplica ningún método para conocer el desempeño de los colaboradores y esta consiente que existe una baja en la motivación de los empleados por lo que no existe nada que los motive a realizar sus labores diarias con excelencia.

Está de acuerdo que se debe capacitar a los empleados, pero no se puede aplicar debido a que la empresa es pequeña y no genera utilidades para introducir capacitaciones constantes, así mismo concuerda que debe de existir una buena comunicación, pero a causa de su falta de tiempo esto no se ha logrado a cumplir con cabalidad.

Con respecto a las bonificaciones establece que no es necesario por lo que los empleados tienen un sueldo salarial fijo y desde su punto de vista no puede aplicar incentivos porque no siempre tienen una alta demanda de ventas.

En cuanto a las condiciones de trabajo determina que es de suma importancia adecuar el área de trabajo para que exista un ambiente laboral óptimo y los colaboradores puedan realizar sus actividades con responsabilidad y eficiencia.

Análisis de guía de observaciones

Durante 5 días se realizó la observación, la cual comprende desde el 20 de enero del 2020 al 24 de enero del 2020, el objetivo de esta técnica es obtener datos cualitativos sobre los aspectos importantes, de la motivación laboral.

Se determinaron los siguientes resultados:

- La relación entre los compañeros de trabajo no es buena por la cual no existe un buen ambiente laboral, ninguno de ellos se cree capaz de liderar el equipo de trabajo.
- La calidad de trabajo es regular, la cual debe de mejorar para producir satisfacción de los empleados y clientes.
- El rendimiento de los colaboradores es bajo porque no se sienten capaces de solucionar conflictos que se generan dentro de la jornada laboral.

Tabla 13:

Matriz de los resultados obtenidos con las observaciones

ASPECTOS DE OBSERVACIÓN	1° OBSERVACIÓN			2° OBSERVACIÓN			3° OBSERVACIÓN			4° OBSERVACIÓN			5° OBSERVACIÓN			OBSERVACIÓN RESUMIDA	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M		
Relaciones entre compañeros		X			X		X			X				X		Se observa que no existe una buena relación entre compañeros esto conlleva a que influya a su motivación y desempeño.	En el 60 % de las observaciones se constató que existe falta de comunicación entre los empleados, esto ocasiona que existan conflictos y no se trabaje de manera eficiente y cohesionada.
Liderazgo		X			X			X			X			X		Existe una falta de liderazgo en los empleados esto implica un incumplimiento de los objetivos propuestos.	En el 100 % de las sesiones de observación se puede apreciar que predomina la falta de liderazgo positivo, lo que conlleva a que la empresa no tenga una productividad efectiva, y al mismo tiempo no se influye de forma proactiva

																		en los trabajadores para que cumplan las metas establecidas.	
Calidad de trabajo	X			X				X		X				X				Se descubrió una buena calidad de trabajo, es un factor importante porque implica el desarrollo eficiente en los colaboradores.	En el 60 % de las observaciones se visualiza, que los colaboradores se sienten satisfechos con la calidad de trabajo, este factor predomina en su conducta.
Bienestar de los trabajadores			X			X			X		X			X				Se observa una escasez en el bienestar de los empleados esto conlleva a un bajo rendimiento por parte de los empleados.	En el 80 % de las observaciones se puede verificar, desacuerdos en el bienestar de los colaboradores, esto influye en el bienestar de los colaboradores, se necesita mejorar las condiciones de los trabajadores para fomentar el desarrollo.
Horarios de receso		X			X			X			X			X				se visualiza una falta de motivación por los horarios de	El 100 % de las observaciones se verifica, que los empleados no se

																		receso, de esta forma los empleados no se sienten incentivados.	encuentran de acuerdo con los horarios de receso, este factor es fundamental porque los descansos ayudan a reponerse del cansancio.
Condiciones de trabajo	X			X				X		X			X					Se puede ver que los colaboradores están de acuerdo con las condiciones de trabajo.	El 80 % de las observaciones se puede constatar que los colaboradores se encuentran conformes con las condiciones de trabajo, estas juegan un rol importante en la motivación y desempeño, de esta manera los empleados pueden sentirse cómodos y tener mayor productividad.
Solución de conflictos		X			X			X			X			X				Se observa que existe desacuerdos entre los colaboradores de la empresa porque cada uno de ellos	El 100 % de la observación se verifica que existe, falta de solución de conflictos, esto genera estados de insatisfacción y falta de interés, no existe

																	tienen opiniones diferentes.	una comunicación efectiva entre los colaboradores.
Motivación			X		X				X		X				X		Existe falencias en la motivación, es un factor crucial en el compromiso y desempeño de los empleados.	El 60 % de la observación se puede apreciar que la motivación está afectando en el desempeño de los colaboradores, la motivación es fundamental para obtener empleados eficientes para lograr los objetivos de la empresa.

Fuente: Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

Síntesis de los resultados del diagnóstico causal

Según el diagnóstico realizado con los instrumentos seleccionados (Encuesta, entrevista y guía de observación) podemos observar que existe logros y dificultades en repuestos y taller Multimotors.

Logros

- Horario laboral
- Satisfacción con el salario
- Calidad de trabajo
- Condiciones de trabajo

Dificultades

- Satisfacción en el área de trabajo
- Información a los trabajadores
- Energía, voluntad y motivación para el cumplimiento de las tareas laborales
- Bonificación por resultados de trabajo
- Métodos para evaluar el desempeño
- Capacitaciones
- Falta de comunicación
- Relaciones entre compañeros
- Liderazgo
- Bienestar de los colaboradores
- Horarios de receso
- Solución de conflictos
- Motivación

Espina de pescado



Fuente: Datos de la Investigación

Nota: Elaboración propia

PLAN DE ACCIONES

Fundamentación del plan

SUAREZ M, (2002) refiere que:

“son documentos debidamente estructurados que forman parte del planeamiento estratégico de una investigación de carácter cualitativo, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto”.

El plan de acciones es la presentación de tareas que deben realizarse de acuerdo a las acciones que se presentan por los problemas ocasionados, se establecen metas que deben de ejecutarse en un tiempo determinado por los responsables, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos con los recursos y las personas a cargo.

Objetivo del plan de acciones

Potenciar la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de ventas de repuestos y taller multimotors.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIONES

FASE 1: DIAGNÓSTICO Y SENSIBILIZACIÓN

Se realiza un diagnóstico de las causas que afectan a la motivación laboral, se toma en cuenta los siguientes aspectos:

Lista de las acciones de diagnóstico

- Implementar encuestas a los colaboradores para evaluar el desempeño laboral
- Establecer una observación directa para determinar el grado de motivación laboral en el área de ventas de repuestos y taller multimotors.

Lista de las acciones de sensibilización

- Desarrollar charlas con los trabajadores del área para concientizarlos de la

necesidad de participar en el mejoramiento continuo de su desempeño laboral.

- Realizar entrevistas de orientación al administrador para que comprenda la necesidad del cambio tomando como premisa el mejoramiento de la motivación de los trabajadores

FASE 2: ACCIONES PARA POTENCIAR LA MOTIVACIÓN LABORAL

Plan de acciones para potenciar la motivación laboral a repuestos y taller Multimotors.

Tabla 14: Planificación

Objetivo General: Potenciar la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores del área de ventas de repuestos y taller multimotors.

PROBLEMA	OBJETIVOS	METAS	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	ACTIVIDADES
Insuficientes procedimientos y estrategias que favorezcan un liderazgo positivo	Establecer procedimientos y estrategias para fomentar un liderazgo positivo.	Rendimiento de los colaboradores al 100%. Manejo de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar evaluaciones con indicadores de desempeño. Plantear técnicas para la solución de conflictos. Implementar mecanismos para evaluar el cumplimiento de tareas. 	Humanos. Materiales.	Gerente Colaboradores	Junio 2021 16:00 a 17:00	Utilización de los indicadores como herramienta para poder evaluar el desempeño de los trabajadores. Aplicación de las técnicas para solucionar los conflictos.
Predominio de un ambiente laboral que no facilita la motivación y el buen desempeño de los colaboradores.	Potenciar un ambiente laboral gratificante y satisfactorio.	Ambiente laboral 100%. Comunicación interna 100%.	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar dinámicas para mejorar la relación entre compañeros y la satisfacción laboral. Desarrollar actividades para potenciar la comunicación. 	Humanos.	Colaboradores	Julio 2021 16:00 a 17:00	Garantizar las dinámicas para fortalecer el ambiente laboral. Aplicación de las actividades para promover la comunicación.
La organización del trabajo no potencia una adecuada motivación ni el desempeño de	Fortalecer la organización del trabajo.	Organización y motivación laboral 100%	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar programas de capacitación. Brindar talleres con la información necesaria. 	Tecnológico. Humanos. Materiales. Financiero.	Gerente Expositor Colaboradores	Agosto 2021 16:00 a 17:00	Implementación de las capacitaciones. Avalar la información precisa de los talleres. Poner en práctica las estrategias para potenciar

los trabajadores			<ul style="list-style-type: none"> Diseñar estrategias para aumentar la motivación y liderazgo positivo. 				el liderazgo y motivación.
Existe falta de reconocimiento a los colaboradores por el resultado de su trabajo y el horario de receso.	Evaluar los resultados de trabajo y el cumplimiento de los horarios.	Reconocimiento salarial por cumplimiento de metas 100%.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer incentivos acordes a las metas realizadas por los colaboradores. Proponer acuerdos para el cumplimiento de los horarios de receso 	Humanos. Financiero.	Gerente Colaboradores	Septiembre 16:00 a 17:00	Aplicación de los reconocimientos salariales. Garantizar los acuerdos del uso adecuado de los horarios de receso.

Nota: Elaboración propia

FASE 3: **EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN**

Esta fase del plan de acciones está dirigida a valorar la efectividad de las acciones implementadas, de manera que se puedan realizar ajustes y/o adecuaciones en correspondencia con los resultados alcanzados. Dentro de esta fase se desarrolla una evaluación y retroalimentación de los logros y dificultades que se obtengan mediante las siguientes técnicas y herramientas.

- Entrevistas a los colaboradores para verificar el aumento de la motivación en beneficio de su desempeño.
- Entrevistas realizadas para examinar el cumplimiento de las actividades.
- Observaciones al área de ventas para la aplicación de acciones positivas.
- Testimonios de los empleados para confirmar un buen ambiente laboral.
- Videos para comprobar que los colaboradores se encuentran motivados.

Conclusiones

- La motivación laboral es uno de los factores más importantes que incide en el desempeño de los trabajadores, estas dos variables cumplen un rol importante porque si los trabajadores se encuentran motivados tendrán un excelente rendimiento y podrán desarrollar los procesos de una manera eficiente de acuerdo a las normas de la empresa.
- En el diagnostico causal del problema se pudo identificar las principales causas que generan una motivación laboral negativa en el área de ventas de repuestos y taller Multimotors: insuficientes procedimientos y estrategias que favorezcan un liderazgo positivo, predominio de un ambiente laboral que no facilita la motivación y el buen desempeño de los colaboradores, la organización del trabajo no potencia una adecuada motivación ni el desempeño de los trabajadores y existe falta de reconocimiento a los colaboradores por el resultado de su trabajo y el horario de receso.
- El plan de acciones que se propone se estructuró a partir de las causas que han generado una motivación laboral no positiva en los trabajadores del área de ventas de repuestos y taller Multimotors. Es una herramienta que se debería aplicar en esta empresa para potenciar una mejora en la motivación y el desempeño laboral en el equipo de trabajo para obtener un buen clima laboral y comunicación eficiente.

Recomendaciones

- Implementar en repuestos y taller Multimotors en plan de acciones que se propone para poder potenciar la motivación laboral en los trabajadores del área de ventas y mejorar la productividad.
- Mejorar la motivación laboral para mantener un rendimiento positivo en el desempeño de los colaboradores.
- Combatir las causas que inciden en el la motivación laboral para desarrollar los procedimientos y estrategias establecidos en la empresa de manera eficiente en un clima laboral favorable.

Bibliografía

- Andreina, G. (2014). cuadro comparativo tipos de investigación.
- Arias, F. (. (s.f.). Poblacion infinita. 82.
- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-2016.
- Burga Vásquez, G. &. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo . *Empresa Agroindustrial* .
- Cantos, K. (2018). Motivación laboral y su influencia en la producción. Guayaquil; Ecuador.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. 2.
- Chang, A. (2010). Estudio sobre la motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClellan en los médicos del hospital nacional Arzobispo Loayza. (Tesis Maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chivenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos - El capital Humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Código del trabajo. (2015) obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B048WkRgr8JQZVBvNmUzWUxTeTQ/view>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- DAVIS, K. y NEWTRONS, J. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
- Dorsh, F. (2000). En Psicología General de: Aceves Madaleno José Edición 2000; Publicaciones Cruz México, D. F.
- Drucker, P. (2003). The nature and causes of job satisfaction, en M. D.

Dunnette Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Nueva York: John Wiley&Sons.

- Drucker, P. (2003). The nature and causes of job satisfaction, en M. D. Dunnette Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Nueva York: John Wiley&Sons.
- Gómez, S. J. (2018). Diseño de un Plan Estratégico de la empresa Automotriz. *Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias*, 64-139.
- Gómez, S. J. (2018). Diseño de un Plan Estratégico para incrementar el posicionamiento en el mercado de la empresa Automotriz. *Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias*, 64-139.
- González-Alva, S. (2017). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *San Martín Emprendedo*, 15-35.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. Snyderman. Neva York.
- Huayaney, T. G. (2018). Nivel de conocimiento sobre recursos tecnológicos. *instituciones educativas estatales*, 25-57.
- Hurtado, M. (2016). Factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral. *Bachelor's thesis*.
- Jiménez, R. (. (s.f.). Poblacion finita. 38.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing. Conceptos Esenciales*. México: Pearson.
- Ley orgánica de servicio público. (2010) obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- López, J. F. (2005). Gestión por Competencias. Editorial Pearson Educación S. A. primera edición. Madrid. España.
- Maslow, A. (1954). A theory of human motivation, *Psychological Review*
- Organización para la Economía Cooperación y desarrollo (OCDE - 2016). Fomentando un Crecimiento Inclusivo de la Productividad en América Latina. Obtenido de <https://www.oecd.org/economy/fomentando-un-crecimiento-inclusivo-de-la-productividad-en-america-latina.pdf>
- OTZEN, T. & MANTEROLA C. (2017). Sampling techniques on a

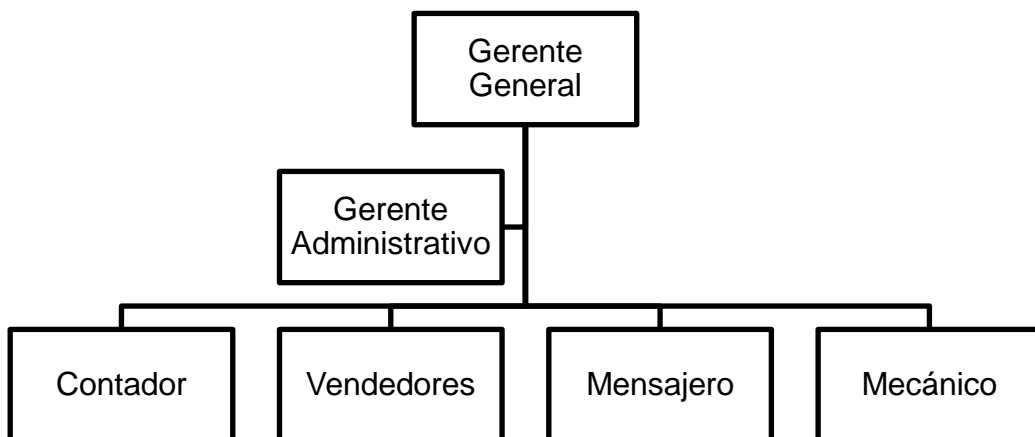
population study. Int. J. Morphol.

- R.A.E. (2018). Real Academia Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=MjCLr7W>
- *Revista Líderes* (2015). Recuperado el 15 de mayo de 2021, de <https://www.revistalideres.ec/tag/proyecto-happiness>
- Robalino, A. I. (2013). La Motivación y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del cantón Píllaro, provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*.
- Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional* (quinta ed.). México: Pearson.
- Stoner, James A.F. (1994) *Administración*, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.
- Stoner, James A.F. (1994) *Administración*, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.
- Suárez, M. (2002). Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en educación. *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias* Vol. 1, N° 1, Facultad de Ciencias da Educación. Universidad de de Vigo. Campus de Ourense, 17, 7 - 8. Extraído el 11 de Agosto, 2008 de <http://www.saum.uvigo.es/reec/volumenes/volumen1/Numero1/Art3.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1

Organigrama



Anexo 2

Misión

La misión de repuestos y taller Multimotors es brindar soluciones integrales y perdurables a los acontecimientos mecánicos surgidos en el automóvil, vehículos motorizados y/o sus componentes. Somos distribuidores de repuestos originales con una calidad incomparable a precios competitivos.

Visión

Ser reconocidos por el mercado, entre nuestros competidores del sector, como expertos en ventas de repuestos y servicios de alta calidad de vehículos, brindando un excelente servicio en venta basado en la satisfacción del cliente.

Anexo 3

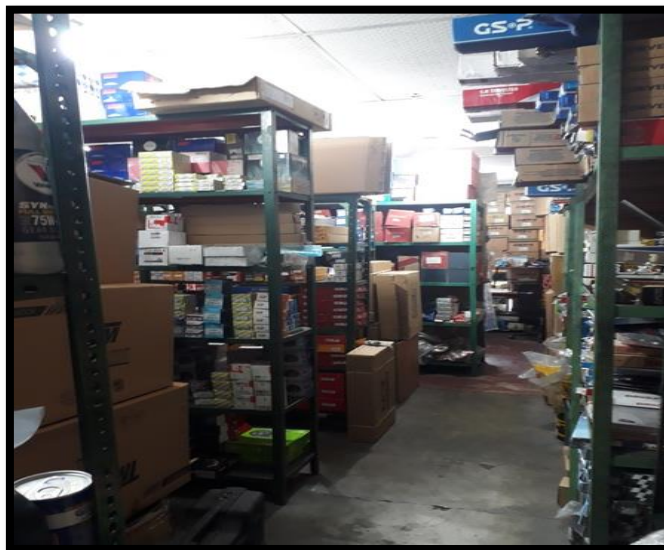
Logotipo



Anexo 4

Fotos de repuestos y taller Multimotors

Foto1: Repuestos



Repuestos que están a la venta en taller Multimotors.

Foto 2: Área de Gerente Administrativo



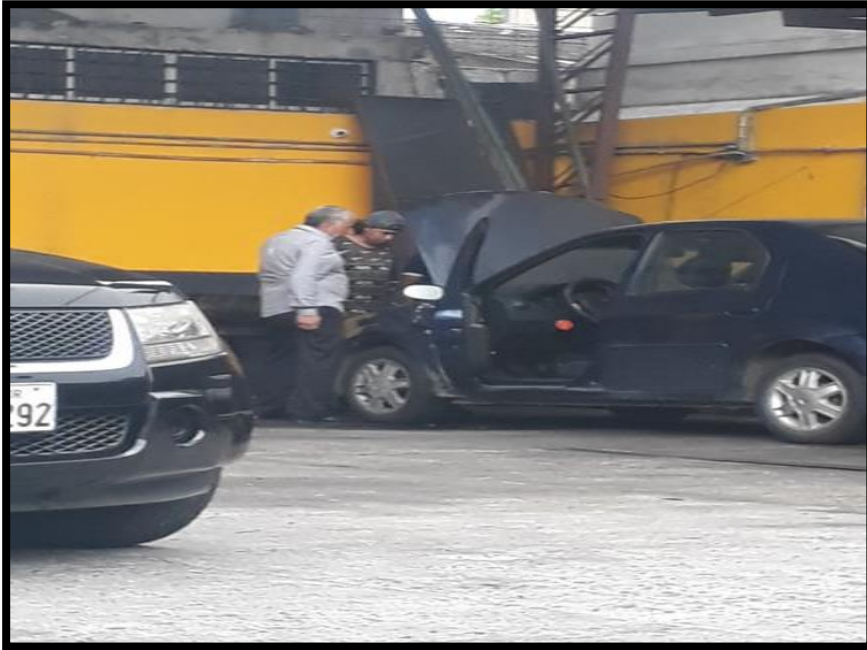
Gerente administrativo ingresando las facturas al sistema.

Foto 3: Parte Frontal



Servicio al cliente del taller Multimotors.

Foto 4: Taller automotriz



Mecánico en revisión de auto de un cliente para cotización.

Anexo 5

Encuesta a trabajadores de la empresa repuestos y taller Multimotors

Objetivo: Buscar información que permita profundizar en las causas que han generado dificultades en la motivación laboral en repuestos y taller multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

En repuestos y taller multimotors, de la ciudad de Guayaquil se está realizando un estudio relacionado con la motivación de los trabajadores con la finalidad de establecer una mejora que contribuya a que cada colaborador se sienta satisfecho en su ambiente labora. Requerimos de su tiempo y sinceridad para responder el siguiente cuestionario, la información recogida será de carácter confidencial y para los fines del proyecto. De ante mano agradecerle por su colaboración.

Datos generales

Fecha: _____

Cargo: _____ Años de experiencia: _____

Cuestionario

1. ¿Usted cómo se ha sentido laborando dentro del área ventas del taller?
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho

2. ¿Se siente cómodo con su horario laboral?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo con la información que le brinda la empresa para su desempeño laboral?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Desacuerdo

4. ¿El salario que recibe en el trabajo le permiten abastecer sus necesidades

básicas?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo

5. ¿Dentro de tu trabajo te sientes con energía para hacer adecuadamente tu trabajo?

- A veces
- Siempre
- Muchas veces
- Nunca

6. ¿Te sientes motivado y en capacidad de cumplir, las tareas, que te asignan dentro de tu área?

- A veces
- Siempre
- Muchas veces
- Nunca

7. ¿Has recibido algún tipo de bonificación extra por los logros en el trabajo?

- A veces
- Siempre
- Muchas veces
- Nunca

Anexo 6

Entrevista a directivo de repuestos y taller Multimotors

Objetivo: Obtener datos cualitativos sobre aspectos importantes, de la motivación laboral para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

Datos generales

Entrevistado: _____

Fecha: _____ Cargo _____

Años de experiencia en el cargo: _____

Cuestionario

1. ¿Qué métodos usted utiliza para reconocer el buen desempeño del personal?
2. Explique cómo usted considera la motivación de los trabajadores.
3. ¿Cuáles son las principales causas de la falta de motivación de los trabajadores del área de ventas?
4. ¿De qué forma influye la motivación de sus trabajadores en el desempeño de las actividades correspondientes?
5. ¿Cómo fomenta el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes con finalidad de lograr el alto desempeño de sus colaboradores?
6. ¿Cuáles son los procesos claves para mantener una buena comunicación con los empleados?
7. ¿Cada cuánto tiempo cree que es necesario dar capacitaciones y por qué?
8. ¿Qué opina de ofrecer un óptimo lugar de trabajo a sus empleados?

Anexo 7

Guía de observación al proceso laboral en repuestos y taller Multimotors

Objetivo: Obtener datos cualitativos sobre aspectos importantes, de la motivación laboral para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de Guayaquil.

Datos generales

Cantidad de observados: _____

Fecha: _____ Lugar: _____ -

Forma de registro: Escala valorativa

Frecuencia de observación: 5 veces

Indicadores a observar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Relaciones entre compañeros					
Liderazgo					
Calidad del trabajo					
Bienestar de los trabajadores					
Horarios de receso					
Condiciones de trabajo					
Solución de conflictos					
Motivación					



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, MALLA MAZA GABRIELA MILENA en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Plan de motivación laboral, para el personal del área de ventas de repuestos y taller Multimotors, de la ciudad de guayaquil**" de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

MALLA MAZA GABRIELA MILENA

Nombre y Apellidos del Autor

Gabriela Malla

Firma

No. de cedula: (0953873973)



Factura: 003-002-000099133



20210901056D02051

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210901056D02051

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCAGESIMA SEXTA , comparece(n) GABRIELA MILENA MALLA MAZA portador(a) de CÉDULA 0953873973 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 31 DE MAYO DEL 2021, (12:51).

Gabriela Malla



GABRIELA MILENA MALLA MAZA
CÉDULA: 0953873973

NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES
NOTARÍA QUINCAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 2021 MALLA.docx (D101906601)
Submitted: 4/16/2021 7:34:00 PM
Submitted By: rmartinez@itb.edu.ec
Significance: 9 %

Sources included in the report:

CAPITULO 1, 2, 3 y 4 FINAL.docx (D56039893)
 Leonor Isabel Rivera Velasco, REVISION URKUND, CAP 1, 2, 3, 4.docx (D85882214)
 borradordeprueba.pdf (D79831238)
 CARRASCO CHOEZ KATHERINE FERNANDA.docx (D79276346)
 tesis última (5).docx (D42254553)
 TESIS OSCAR PEREZ final final 2.doc (D54749568)
 Tesis Monserrath Vargas Paredes_ MAOESS4 terminada para predefensa.docx (D74423306)
 TESI FINAL SALAZAR VERA HELLEN.docx (D40756136)
 MARIA ISABEL VERA.docx (D59221027)
 Herlinda Yadira González Pisco. TESIS.docx (D93680700)
 Tesis Kenia Final.docx (D88399156)
<https://www.academia.edu/28870075/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/437/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20CANTOS%20ORTEGA.pdf>
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4235/Perez%20Meza%20-%20Ayala%20Enriquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5862/1/mchiquito.pdf>
https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/593/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20GALARZA_ALAY.pdf
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/13610/1/Jos%C3%A9%20Alejandro%20Espa%C3%B1a%20Foronda.pdf>
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1060/MONSALVE%20O.%2C%20LICENCIA%3B%20SANCHEZ%20V.%2C%20LUIS%20Y%20HERRERA%20V.%2C%20BRALLAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2177/1/588%20ING.pdf>
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/157/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20CHOEZ%20MACIAS.pdf>

Instances where selected sources appear:

44