

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

**TEMA:**

**PROPUESTA DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN EL MINI-MARKET” LUIS ENRIQUE” EN EL  
PERIODO 2017**

**AUTORA**

TERRANOVA LAURIDO ROSA NAGELA

**TUTOR**

**LCDO: SOLORZANO VARGAS CRISTIAN**

GUAYAQUIL-ECUADOR

**2017-2018**

**INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA  
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR**

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

**CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el mini-market” luis Enrique” en el periodo 2017** y problema de investigación: **¿Cómo influye la motivación laboral a los trabajadores del “MINIMARKET LUIS ENRIQUE” en la satisfacción del cliente en el periodo 2017?** presentado por **Terranova Laurido Rosa Angela** como requisito previo para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresada: **Terranova Laurido Rosa Angela**

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

Yo, Rosa Angela Terranova Laurido en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el Mini-Market “Luis Enrique” en el periodo 2017 de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

AUTORA

---

Terranova Laurido Rosa Angela

C.I 0942616442

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación y mis estudios están dedicados principalmente a dios y a mi madre que ha sido un pilar fundamental en mis estudios y en mi vida a mi familia y a los profesores de mi colegio y universidad porque gracias a sus enseñanzas he salido adelante

TERRANOVA LAURIDO ROSA ANGELA

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente le agradezco a dios por darme sabiduría, y paciencia en mis estudios y darme entusiasmo, a mi madre que es mi pilar, a mi familia, a mi esposo que es mi motor de todo los días gracias a su amor y confianza he podido salir adelante y a mis docentes por la paciencia que han depositado en mí en el transcurso de la carrera.

TERRANOVA LAURIDO ROSA ANGELA

**Tema:**

**PROPUESTA DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN LABORAL  
EN EL MINI-MARKET” LUIS ENRIQUE” EN EL PERIODO 2017**

Autora: Terranova Laurido Rosa Angela

Tutor: **LCDO: SOLORZANO VARGAS CRISTIAN**

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal diagnosticar la motivación laboral y la satisfacción del cliente los cuales salen afectados por el trato de los colaboradores, para conocer la satisfacción del cliente hemos utilizados la encuesta para conocer su grado de satisfacción y una entrevista para los colaboradores, el cual nos informara la razón por el cual no se sienten motivados en el minimarket. Conoceremos la cantidad de pymes que existen en ecuador y cuál es la provincia que más microempresa posee, existirá diversas propuestas de acción para los administradores de la empresa, y así poder solucionar los problemas en la motivación de los colaboradores y en la satisfacción del cliente los distintos tipos de investigación y la situación conflicto de esta microempresa, la teoría de la motivación según distintos autores.

Para concluir el administrador del minimarket” luis enrique” tiene toda la disponibilidad para aceptar las propuestas del trabajo de investigación y así utilizarlas en el negocio para poder mejorar la motivación y la satisfacción de sus clientes, los beneficiarios de este trabajo serán. El administrador, los colaboradores y los clientes.

MICROEMPRESA

COLABORADORES

CLIENTES

## **ABSTRACT**

The present research project aims to diagnose labour motivation and satisfaction of the customer which are affected by the treatment of employees, to meet customer satisfaction we have used the survey to learn about their degree of satisfaction and an interview for contributors, which report us the reason by which he do not feel motivated in the mini-market. We know the number of PYMES that exist in Ecuador is the province that most micro-enterprise has, there will be several proposals for action to the administrators of the company, and thus be able to solve problems in the motivation of employees and the customer satisfaction various types of research and the conflict of this micro-enterprise situation, the theory of motivation according to different authors. "To conclude the mini-market manager" LUIS ENRIQUE "has all the availability to accept proposals for the work of

MICROPRESS

COLLABORATORS

CUSTOMERS



## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINAS
CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORIA NOTARIADA DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE GRAFICO.....	x
CAPÍTULO I.....	1
1PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1UBICACIÓN EN UN CONTEXTO.....	1
1.2SITUACION CONFLICTO.....	4
1.3PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	4
1.4 VARIABLES DE INVESTIGACION.....	5
1.5 DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	5
1.6 OBJETIVOS.....	5

1.6.1 OBJETIVOS GENERALES:.....	5
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2. CAPÍTULO II.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
2.3 GLOSARIO DE TERMINOS.....	13
3. CAPÍTULO III.....	14
3.1 METODOLOGIA.....	14
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACION.....	17
3.2.1 TIPOS DE INVESTIGACION.....	1
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	17
3.4 TECNICAS DE INVESTIGACION.....	18
3.4.1 ENCUESTA.....	18
3.4.2 ENTREVISTA.....	19
3.4.3 OBSERVACION.....	19
4. CAPÍTULO IIII.....	20
4.1 PROPUESTA.....	20
4.2 PLAN DE MEJORA.....	21
4.3 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA.....	22

4.4 CONCLUSION.....23

4.4 RECOMENDACIONES.....24

#### **INDICE DE GRAFICO**

**GRAFICO#1 Genero.....32**

**GRAFICO#2 Frecuencias de visitas .....33**

**Grafico#3 Atención Brindada.....34**

**Grafico#4 Satisfacción en el Servicio.....35**

**Grafico#5 GRADO DE PREFERENCIA.....36**

**Grafico#6 ATENCION BRINDADA.....37**

**Grafico#7 RECOMENDARIAS AL MINI MARKET.....38**

**Grafico#8 CONOCIMIENTO EN EL AREA DE TRABAJO.....39**

**Grafico#9 ATENCION POR PARTE DE LOS COLABORADORES.....40**

#### **INDICE DE CUADROS**

**Cuadro n°1 (cantidad de trabajadores por categoría ocupacional).....15**

**Cuadro#2PROBEEDORES.....16**

**Cuadro#3POBLACION Y MUESTRA .....18**

**Cuadro#4PLAN DE MEJORA.....22**

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación en un Contexto**

La motivación laboral surge en el año 1950 en el continente Europeo, se considera un periodo fructífero en el desarrollo de los conceptos de motivación. Este tema a través de los años se ha convertido en una herramienta muy importante en nuestra vida cotidiana, como en el trabajo; en la actualidad las empresas son conscientes que lo más importante es el recurso humano de este depende el correcto funcionamiento de la organización. (Monserratte, 2005)

(Mondy, 2005) La administración de los recursos humanos (ARH) es la utilización de las personas como recursos para lograr los objetivos organizacionales para que esto se cumpla de manera ordenada existen funciones que la empresa tiene que cumplir para que los colaboradores estén satisfechos con el trabajo realizado como: capacitaciones, planes de carrera y promoción personal, compensaciones y prestaciones, seguridad social y salud, clima y satisfacción laboral

Desde el punto de vista conductual la motivación se divide en dos partes: la motivación extrínseca y la intrínseca. La motivación extrínseca; el sujeto se mueve por medio de lo que desea alcanzar (Guillen, 2003). Este tipo de motivación lo pueden tener los colaboradores en un negocio para poder llevar a cabo su trabajo más satisfactoriamente, la motivación extrínseca está

Totalmente relacionada con aquello que el empleado puede obtener por medio de su trabajo.

La motivación extrínseca es aquello exterior a la persona porque se estimula desde afuera este tipo de motivación puede llegar a ser nocivo para el trabajador porque no va hacer el trabajo por amor si no por interés a lo que puede conseguir con dicho empleo.

La motivación intrínseca tiene que ver con hacer las cosas por simple gusto, porque así se sienten bien con ellos mismos y con el ambiente laboral de su entorno a este tipo de motivación nace del propio individuo.

Por otra parte, las empresas consideran que la atención y servicios ofertados a sus clientes es parte fundamental para mantener a flote a una organización, sin perder el enfoque de la misión, visión y objetivos empresariales, por ello

Siempre hay que estar en constante revisión de los indicadores de atención al cliente lo cual permite estar en constante evolución para lograr la satisfacción de estos.

Algunas de las causas por las cuales los clientes dejan de frecuentar negocios es la mala atención por parte del colaborador de la empresa, que incluye falta de interés, maltrato, falta de profesionalismo, entre los más destacados, motivos que han elevado el número de quejas hacia los administradores por parte de clientes insatisfechos.

Un cliente insatisfecho crea: malas referencias, dando como resultado una disminución en la atracción de clientes potenciales; disminución de ventas y la posible pérdida del consumidor frecuente.

La mala atención al cliente es frecuentemente relacionada con la falta de motivación de los colaboradores de la empresa, sin embargo en muchas ocasiones se hace caso omiso por no tener políticas de

Medición de clima laboral que incluya revisión de actividades del puesto, remuneración, sistema de incentivos, plan de carrera profesional, entre otros.

Existen empresas que no ofrecen suficiente atención al tema de motivación lo cual ha producido que muchas se encuentren al borde del

Fracaso, por no haber creado o evolucionado con políticas que permitan a sus colaboradores crecer tanto profesional como económicamente.

Se conoce como pyme al conjunto de pequeñas y medianas empresas de acuerdo a su volumen de capital económico, capital de ventas y cantidad de trabajadores en Ecuador las pymes que se han formado realizan un sin número

De actividades económicas las más destacadas son: comercio al por mayor y menor, agricultura, pesca, avícolas, construcción, bienes inmuebles entre otras.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) informo que en Ecuador existe un total de 700.999 pymes divididas en 631.430 microempresas que da un porcentaje de 89.6% pequeña empresa 57.772 con un porcentaje de 8.2% medianas empresas 8.364 con un porcentaje del 1.2% las ciudades metrópolis tanto Quito como Guayaquil abarcan el 30% del total de empresas

Para las pequeñas y medianas empresas la motivación de sus colaboradores es un tema complicado, aunque estas no desconocen del tema no saben cómo manejarlo ni aplicarlo.

## **SITUACIÓN CONFLICTO**

El *Minimarket “Luis Enrique”* es una microempresa dedicada a la venta de productos de consumo masivo y productos farmacéuticos al detalle, mismo que se encuentra ubicado en el sector Noroeste de la ciudad de Guayaquil.

Actualmente esta microempresa enfrenta la siguiente problemática: *Desmotivación de sus Colaboradores*, misma que creado falta de compañerismo, maltrato a los clientes, insubordinación a sus inmediatos superiores, generando un mal clima laboral; lo cual está repercutiendo en la satisfacción al cliente, según el análisis de los siguientes ítems:

- Disminución en ventas;
- Pérdida de clientes frecuentes; y;
- Generación de malas referencias.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

*¿Cómo influye la motivación laboral a los trabajadores del “MINIMARKET LUIS ENRIQUE” en la satisfacción del cliente en el periodo 2017?*

## **VARIABLES**

Variable Independiente: **Motivación Laboral**

Variable Dependiente: **Satisfacción del Cliente**

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- **Campo:** Administración de Recursos Humanos
- **Aspecto:** Propuesta de acción para mejorar la Motivación Laboral
- **Área:** Atención al cliente

- **Periodo:** 2017

## **OBJETIVOS**

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta para las acciones de mejora en la motivación de los colaboradores el Minimarket “Luis Enrique” durante el periodo 2017.

### Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar los aspectos teóricos de la motivación y la satisfacción de los clientes.
- ✓ Diagnosticar la motivación laboral en el Minimarket “Luis Enrique” determinando la influencia que tiene ella en la satisfacción de cliente. Relacionar la motivación laboral con la satisfacción del cliente del Minimarket “Luis Enrique”.
- ✓ Proponer un plan de acción para mejorar la motivación laboral de los colaboradores del Minimarket “Luis Enrique”.



## **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

La propuesta de acción del trabajo está planteada para garantizar que los colaboradores se sientan a gusto dentro de la empresa, a través de incentivos laborales tales como: mejora del clima laboral, estabilidad en el trabajo, planes de capacitación, mejora en la infraestructura de la empresa.

Estas variables estarán diseñadas para que los colaboradores puedan sentirse motivados, leales y predispuestos a satisfacer a los clientes, transmitiendo confianza, seguridad y lealtad, consecuentemente con el incremento positivo en los indicadores de atención al cliente, como: referencias positivas (marketing de boca en boca), nuevos clientes potenciales, disminución de reclamos.

La propuesta de acción está encaminada a la satisfacción de los clientes, ofreciendo servicios y productos de calidad, haciendo que la empresa sea competitiva. Por lo tanto la empresa deberá contar con un equipo de trabajo Motivado para lograr alcanzar el más alto índice de eficiencia y eficacia para la organización, de modo que esto se vea reflejado en el trabajo de sus colaboradores. Para esto será necesario tener coherencia y la satisfacción de los colaboradores en el trabajo, para que refleje el comportamiento de ellos en los consumidores.

El negocio podrá incrementar sus ingresos y ganancias para invertir en el crecimiento y la expansión de la microempresa afectando así favorablemente a sus colaboradores lo cual se reflejará en los clientes y en las referencias que ellos tengan hacia el negocio.

La veracidad es un activo para las pequeñas empresas. Cuando los gerentes y los empleados pueden ampliar sus roles, las compañías salen beneficiadas, además en ocasiones las empresas pequeñas pueden operar cambios a más velocidad que las grandes. (JAMES STONER, 1996)

La propuesta será presentada a la microempresa, misma que tiene las condiciones materiales, económicas y humanas para implementar las acciones de mejora en la motivación en el Minimarket “Luis Enrique”.

El presente trabajo de investigación también servirá como instrumento de direccionamiento para la empresa u otras pymes que se encuentren en la misma condición y/o situación similar.

La propuesta del trabajo de investigación podrá ayudar a resolver la problemática de la motivación en los colaboradores para que la microempresa siga alcanzando sus metas y objetivos, y los colaboradores sigan creciendo en la misma.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

Desde finales del siglo XIX se acostumbra a definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. (JAMES STONER, 1996)

(Suarez, 2000) La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal

(Martinez, 2015) La importancia de los recursos humanos para las organización radica, precisamente, porque lo humano tiene múltiples dimensiones, como ser, siente, aprende, tiene potencial para generar ideas, emociones, comunica y constantemente necesita de motivación, incentivos, remuneración y salarios.

A principios del siglo XX con la industrialización de los países las empresas necesitaban personal para poder seguir la producción de los productos que elaboraban en un principio el valor que tenían los recursos humanos era menor a los del factor de producción o mejor dicho limitado.

Los recursos humanos de una empresa (RRHH) o conocida también como gestión y administración de empresa es parte fundamental de una organización esta se encarga de maximizar el desempeño de los colaboradores ya sea por los incentivos, remuneraciones, capacitaciones entre otros

(Jimenez, 2016) Los recursos humanos aparecen fundamentalmente a partir de la década de los cincuenta se agrupan bajo la denominación de corrientes psicológicas y sociales, analizando la conducta del individuo basadas en sus

motivaciones, preocupaciones y sentimientos teniendo una clara percepción conductista centrandó sus conclusiones en la consideración del trabajador como persona dentro de la organización.

Si bien no hay tendencias totalmente nuevas, el mundo marcha en una dirección en materia de la calidad de vida .En el siglo XXI afecta las políticas de recursos humanos, requiere un mejor entorno laboral, como el clima laboral pagos y prestaciones adecuadas, incentivos, capacitaciones. (Alles, 2011)

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para mantener a su equipo de trabajo unido y con ánimo de realizar su labor en la organización, en relación con las actividades que realicen para el bienestar de la compañía.

Existen diferentes autores que explican el término de motivación Según Chiavenato (2011, pág. 41/49) “es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva de

manera general el motivo es todo lo que impulsa a una persona actuar de determinada manera”.

La motivación en toda empresa u organización es tema impórtate, dichas organizaciones necesitan de capital humano, motivados que les guste su puesto de trabajo, y estén entusiasmados por hacer bien su trabajo y lograr las metas de la organización, un autor muy conocido como RICHARD

BRANDON, fundador de VIRGIN GROUP dijo que “...mantener empleados satisfechos hace que esto a su vez se ocupen mejor de nuestros negocios...”

Esto quiere decir que los trabajadores son parte importante de la organización y hay que tratarlos con respeto y cordialidad, tenerlos motivados es una parte esencial para que la empresa se mantenga en

mercado competitivo, este pensar también lo tiene la empresa ARCA CONTINENTAL“COCA- COLA COMPANY, su director de recursos humanos ISAAC VITINI en una entrevista que le realizaron el conto que el objetivo de la empresa es mantener a sus colaboradores a gusto, teniendo los medios adecuados para que ellos cumplan su trabajo, y así poder cumplir los objetivos de la empresa.

ISAAC VITINI en su entrevista no solo explico de los beneficios de tener a un colaborador motivado, también que los incentivo no tienen que ser necesariamente monetario, también se lo puede motivar con beneficios intangibles, otra manera con capacitaciones, mejor infraestructura, para que se sienta a gusto en su trabajo, teniendo salas de relajación o diversión, cafeterías entre otros, esto hace que la gente pueda interactuar entre ellos ya sea temas de Trabajo, personales o de cualquier otra índoles, como ya se ha dicho una persona motivada va a producir más y se va a sentir mejor en su trabajo.

## **FUNDAMENTACION LEGAL**

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

Siendo el trabajo un derecho para todo ciudadano el cual dignifica a la persona y crea aspiraciones, para sí mismo y para su familia. Es así que el Estado Ecuatoriano garantiza a sus ciudadanos que perciban retribuciones económicas justas según la labor escogida.

Cabe indicar que la Seguridad Social es un derecho irrenunciable según se manifiesta en el artículo 34 de la Constitución, para lo cual el Estado Ecuatoriano se encuentra vigilante del cumplimiento del mismo.

De igual forma la Constitución en su artículo 325 garantiza el derecho al trabajo y en su artículo 326 numerales 2, 4 y 5, los cuales indican que los derechos de los trabajadores y trabajadoras son irrenunciables e intangibles; que el trabajo deberá ser retribuido de igual forma, de tal forma que la remuneración está estrechamente ligada con las actividades que realiza cada trabajador; finalmente que todo trabajador tiene derecho a desenvolverse en un ambiente adecuado que garantice su salud e integridad. En la Constitución de la República informa que la remuneración tiene que ser justa igual que el salario mínimo dependiendo del puesto que ocupen en la organización el salario tiene que cubrir las necesidades básicas del colaborador, así mismo en el artículo 331 el estado garantizara a las mujeres

Igualdad al momento de las remuneraciones y no se aceptaran ningún tipo de discriminación ya sea de sexo, origen, raza, entre otros, para que no existan reclamos, inconvenientes en el cumplimiento de sus labores.

En el contexto de las leyes del Código de Trabajo se encuentra en el artículo 8 contrato individual el cual está estipulado que el contrato es el convenio en la que una persona se compromete a brindar un servicio, el cual tiene concordancia con el código de la niñez y adolescencia, de igual manera que en la constitución de la república art 328 también tiene relación el código de trabajo art 79 igualdad de remuneración.

De igual manera el artículo 80 informa que el sueldo es el estipendio que paga el empleador de acuerdo al contrato de trabajo, el artículo 81 recuerda que el salario básico es la retribución económica que recibe el colaborador por su trabajo, el monto del salario básico será impuesto por el CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO Y SALARIOS.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Motivación:** La motivación es uno de los aspectos psicológico que más se relaciona con los seres humanos.

**Motivación laboral:** Por el lado laboral es importante que los colaboradores estén motivados porque aumenta el desempeño en las labores cotidianas y que además las ejecuten con gusto esto hará que la empresa tenga un alto rendimiento.

**Cliente:** Es aquella persona o empresa receptora de un bien a cambio de ingresos monetarios para la empresa que está ofertando el servicio

**Satisfacción:** Es la acción de sentirse bien en medio de alguna situación nos hace sentir realizado nos provee alegría y comodidad.

**Satisfacción del cliente:** Es lo que experimenta un consumidor en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido.

**Clima laboral:** Es el medio ambiente humano donde se desarrolla el trabajo cotidiano, esto influye en la satisfacción de la persona.

**Población:** Es un conjunto de sujetos e individuos con características demográficas de la que se obtiene la muestra.

**Muestra:** Es el conjunto de casos o individuos de una población la muestra es siempre una parte de la población.

**Muestra Intencional:** La elección de individuos específicos dentro de la población a utilizar para un estudio en particular



## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

El proyecto de investigación tiene como eje central la micro empresa “MINI MARKET LUIS ENRIQUE”, el cual se encarga en vender productos de consumo masivo y productos farmacéuticos al detalle, y se encuentra ubicado en el sector Noroeste de la ciudad de Guayaquil.

Cuenta aproximadamente con 28 años de trayectoria, los primeros años el administrador, en aquel entonces contaba con un socio, luego se convirtió en una micro empresa y comenzó a formar su patrimonio familiar. Al principio dicha microempresa constaba registrada ante el Servicio de Rentas Internas como *tienda de abarrotes*, pasaron los años y la micro-empresa fue creciendo y evolucionando, y en el año 2014 sufrió cambio en su denominación actualizándose a MINIMARKET “LUIS ENRIQUE”, hasta la actualidad.

Cuando era tienda de abarrotes la microempresa contaba con solo 2 empleados al pasar los años y en vista, que la micro empresa estaba creciendo el administrador tomo la decisión de contratar más personal para que le pudiese ayudar en sus obligaciones en el negocio llegando a tener a su cargo 6 colaboradores, especificado en el cuadro n°1 (*cantidad de trabajadores por categoría ocupacional*).

Como el negocio estaba creciendo decidieron contratar más personal, aunque el sueldo de los colaboradores se seguía manteniéndose como antes.

La microempresa aunque tiene años en el mercado aún no cuenta con una misión, visión, organigrama, objetivos generales y valores organizacionales, esto ocasiona que el Negocio no tenga perspectiva

Clara hacia dónde quiere llegar y en cuanto tiempo, en el transcurso de los años el MINI MARKET ha contado con muchos proveedores pero se podría decir de los principales para este negocio se encuentran ubicados en el *cuadro n°2 (principales proveedores)* los principales productos de esta microempresa son los de consumo diario tales como: el arroz, el atún, las legumbres, el aceite, sal, azúcar, entre otras. Los productos farmacéuticos, como los pañales y las medicinas.

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

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nº de Trabajadores</b>
<b>María Macías</b>	Administradora	1
<b>Diana Carrasco</b>	Atención al Cliente	1
<b>Luisa Iaz</b>	Atención al Cliente	1
<b>Joel Delgado</b>	Contador	1
<b>Ernesto Burgos</b>	Despachador	1
<b>Rosa Terranova</b>	cajera	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

*Cuadro n°2 (principales proveedores)*

<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>
<b>Quala Ecuador S.A</b>	1791352688001
<b>Megadatos S.A</b>	1791287541001
<b>Distribuidora e Importadora "DIPOR"</b>	0990789061001
<b>Corporación favorita C.A</b>	1790016919001
<b>Dipaso S.A</b>	0991360344001
<b>Duragas S.A</b>	1790012956001
<b>Otelo Fabell s.a</b>	0991047808001
<b>Compañía Disanahisa</b>	0992371226001
<b>Oriental Industria Alimenticia cia Itda.</b>	1291710359001
<b>Tiosa</b>	0990006792001
<b>Comercializadora coile s.a</b>	0991451331001
<b>Corporación Distribuidora de Alimentos Cordialsa</b>	1791287169001
<b>Externalización de Servicios S.A Exsersa</b>	1791398246001
<b>Ofelia de Jesús</b>	0907083844001
<b>Ditsum S.A</b>	0993028401001
<b>BWISE S.A</b>	1791426178001
<b>Distribution JCR</b>	1792427037001

## **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **TIPOS DE INVESTIGACION**

Descriptiva: (Ruiz, 2010) “Este método tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad siendo su principal método de recogida de información la encuesta e incluso la observación”

Explicativo: Sampieri explica que (págs. 66-68) Las investigaciones explicativas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos

Correlacionales: (Sampieri, 2007) Los estudios correlacionar pretenden responder preguntas de investigación. La finalidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comprobar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables.

La investigación es de carácter descriptivo, el cual pretende proponer un plan de acción para la motivación de los empleados del mini Marquet Luis Enrique durante el año 2017 lo cual nos dará conocer los motivos por el cual los empleados están actuando de manera inapropiada con los clientes de dicha micro empresa, elaborando una encuesta hacia el cliente para medir su grado de satisfacción, una entrevista hacia los colaboradores para conocer cuál es el estado actual de la motivación el minimarket.

La propuesta también es de carácter explicativo porque se tomara de referencia libros, tesis, revistas entre otros textos que sean parecidos para poder comparar los conceptos.

La investigación es correlacionar porque se va a responder las preguntas del porque los colaboradores del minimarket están desmotivados.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

Es el conjunto de elementos que constituyen objetivos comunes.

### **Muestra**

Muestreo intencional es la elección de personas dentro de la población a utilizar para un estudio en específico.

---

Población y Muestra	
<b>Colaboradores</b>	6
<b>Clientes</b>	25
<b>total</b>	31

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

- **Encuesta**
- **Entrevista**
- **Observación**

### **ENCUESTA**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **ENCUESTA**

La mayoría de las personas encuestadas eran mujeres porque ellas se encargan de las compras del hogar, las cuales asisten a menudo al local, aunque manifestaron en la encuesta que no les agrada la atención prestada en este local, tienen un grado de satisfacción por las personas que trabajan hay en su totalidad me supieron informar que la administradora es la mejor personas para atenderlas, ya que ella cuenta con paciencia y buen humor al momento de tratar con ellas, por esa razón si recomendarían el minimarket, y porque cuenta con una variedad de productos, al momento de la encuesta algunas personas supieron informar que era mejor que despidan a las personas que no hacían bien su trabajo, pero también hubieron personas que me aconsejaron que era mejor que los administradores le den una charla motivacional , y capacitaciones para que los puedan a tender mejor, y no perder clientela.

## ENTREVISTA

**Análisis:** según la entrevista realizada a los colaboradores del minimarket “Luis Enrique”, los administradores no le dan la suficiente importancia a la Motivación de sus colaboradores, al momento de ofrecerles sus beneficios de ley y el sueldo básico que cubran las necesidades de su familia, el resultado de esto es que los trabajadores se sienten indignados por esa situación, influye al mal clima laboral y a la falta de atención a los clientes los cuales son los más afectados, después de la microempresa, la misma que no realiza ningún tipo de incentivo ni mejora para poder motivar a sus colaboradores.

## OBSERVACIÓN:

**ANALISIS.** De lo antes mencionado por los colaboradores del MINIMARKET “LUIS ENRIQUE”, pude observar que la motivación por parte de los colaboradores va más allá, del ámbito económico, los trabajadores no se sienten a gusto con la infraestructura del lugar, ya que me pude dar cuenta que hace mucho calor en el establecimiento y ese es uno de los problemas que aqueja a los colaboradores, no existe buen clima laboral por medio de los empleados, el Sueldo que reciben por su jornada laboral no es el adecuado ya que no cumplen con lo establecido por la ley.

## Capítulo VI

### PROPUESTA

Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el MINI-MARKET LUIS ENRIQUE está dirigida al administrador de la microempresa con el fin de mejorar la motivación de los colaboradores y cuyo efecto se vea reflejado en la satisfacción de los clientes del MINI-MARKET LUIS ENRIQUE.

En la fase de la implementación de propuestas se podrá visualizar los problemas que tiene en la actualidad el MINI-MARKET LUIS ENRIQUE y cuáles serán las estrategias a seguir para mejorar la motivación de los colaboradores.

Plan Como resultado de la implementación de la propuesta se espera facilitar el desarrollo de las actividades de los colaboradores, en su área de trabajo los cuales han infringido en la falta de interés al momento de brindar la atención al cliente.

A continuación, se detallan las propuestas realizadas al Minimarket Luis Enrique, mismas que buscan mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y a su vez espera que se mejore la atención al cliente, core de la empresa detallada.



## PLAN DE MEJORA

QUE	COMO	QUIEN	CUANDO		DONDE	PORQUE	CUANTO
			INICIO	FIN			
Capacitación al personal para que así puedan tratar mejor a los clientes	Mediante charlas aplicadas por el principal proveedor de la microempresa "DIPOR s.a"	PROVEEDOR "DIPO S.A"	01/12/2017	05/12/2017	EN EL MINIMARKET "LUIS ENRIQUE"	LOS COLABORADORES TENDRAN MÁS INFORMACION DE COMO PODER ATENDER A LOS CLIENTES.	0
Incremento en el sueldo de los trabajadores de acuerdo a lo estipulado en la ley	Realizando el seguimiento de las utilidades de la micro empresa	El administrador	10/12/2017	15/12/2017	EN EL MINIMARKET "LUIS ENRIQUE"	Para que los colaboradores tengan motivación por parte del sueldo.	
Día de integración por parte de los colaboradores donde esté presente el administrador del minimarket.	Realizándolo 1 vez al mes.	El administrador	12/12/2017	12/12/2017	Exteriores del minimarket	Para que no exista el mal clima laboral y se puedan integrar como un equipo de trabajo.	\$150.00 (mensuales)
Crear un organigrama para el mini market	Mediante los cargos que ocupa cada uno de los colaboradores.	La investigadora	17/11/2017	18/11/2017	En los interiores del minimarket	Se lograra que los colaboradores del minimarket tengan conocimiento a quien puede dirigirse al momento de un problema laboral.	0
Realizar una misión y una visión para el minimarket	Visualizando las capacidades de la empresa y mediante la comunicación con el administrador el minimarket.	La investigadora	19/11/2017	22/11/2017	En los interiores del minimarket	Se conseguirá que los trabajadores, Conozcan que hace la empresa, a quien quiere satisfacer, y cuál es su meta a seguir.	0

## PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA

- Capacitación: Los colaboradores en la actualidad no se encuentran capacitados en temas relacionados a las funciones que desempeñan (atención al cliente), por lo tanto, al no tener técnicas para saber llegar a los mismos se producen constantes reclamos entre ellos y los clientes del negocio. El administrador al no saber lo que se genera a través del mal clima laboral desespera tomando medidas paliativas.
- Ajuste salarial: El ajuste salarial comprende el incremento de sueldo al mínimo sectorial con sus respectivos beneficios de ley, este tipo de medida brinda confort y seguridad al colaborador hacia el trabajo realizado, mismo crea compromiso, lealtad y aumenta la motivación.
- Fomento de días de integración: Los días de integración ayudan a los colaboradores de la empresa en base a relaciones de amistad, generando el incremento de los índices de clima laboral.
- El MINIMARKET “LUIS ENRIQUE” a pasar los años ha innovado en la infraestructura y en la contratación de los colaboradores de esta microempresa, pero no cuenta con un organigrama para que los empleados sepan con quien acudir mediante un problema, para solucionar este problema, está la propuesta de la creación de un organigrama organizacional para que los trabajadores conozcan a sus superiores.
- El Minimarket Luis Enrique actualmente no posee misión y visión como pequeña empresa, a lo cual en términos de propuesta se indicará la creación de las con la participación de los colaboradores y administrador se podrá elaborar una misión y visión acorde al tipo de empresa y sector industrial que se desenvuelve.

- Finalmente se creará un pequeño organigrama que servirá de base para líneas de mando, para que así los colaboradores puedan comunicarse entre departamentos.

## CONCLUSIÓN

El Minimarket Luis Enrique es una microempresa que se ha desarrollado por varios años, manteniéndose en el mercado, pero con baja evolución, es así que basados en los resultados obtenidos con diferentes tipos de técnicas de recogida de información, tanto a los colaboradores, clientes e inclusive los mismos administradores, se concluye lo siguiente:

- Los colaboradores del MINIMARKET “LUIS ENRIQUE”, en la actualidad se encuentran desmotivados, a efectos del mal clima laboral generado entre ellos, baja paga por la labor realizada y demás componentes que se despenden del no pago de beneficios de ley.
- Los clientes de esta micro empresa indicaron que la atención prestada por el Minimarket Luis Enrique no es la adecuada y que en varias ocasiones no han sido atendidos como se debe.
- La falta de capacitación de los colaboradores en esta microempresa ha causado que algunos clientes bajen la frecuencia de visita de compras, causando pérdidas para la microempresa.
- La motivación es la clave del éxito de toda organización para un buen desarrollo organizacional, es así que las propuestas planteadas ayudarán a organizar a la microempresa y así puedan obtener mejores resultados tanto en incremento de ventas y organizacional.

## RECOMENDACIÓN

Para el presente trabajo de titulación se realizan las siguientes recomendaciones, cuyo objetivo son las aplicaciones según se detalla a continuación:

- Se proceda a capacitar a los colaboradores, con el único fin de guiarlos en su desarrollo como vendedores profesionales, utilizando técnicas de ventas, retención de clientes, conocimiento de los detalles de los productos comercializados, etc.;
- Que el Minimarket Luis Enrique, en la medida que sea posible realice estado de resultados para medir los márgenes de ganancias y pueda proceder al pago de los mínimos sectoriales y beneficios de ley a sus colaboradores;
- Realizar medición de clima laboral y determinar los meses en que se producen los puntos críticos en materia de clima laboral, y puedan estos adoptar medidas correctivas;
- Publicar esta tesis, para que en la medida que sea posible se convierta en referente para trabajos con temas similares o empresas que busquen la aplicación de pequeños cambios que motiven a sus colaboradores.

## **Bibliografía**

- Alles, M. (2011). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos* (SEGUNDA ed.). BUENOS AIRES , ARGENTINA : GRANICA.
- Chiavenato (Ed.). (2011). *administración de recursos humanos* (novena edición ed.). (P. Mascaro, Trad.) los angeles: mc graw hill.
- Guillen, m. d. (2003). *la gestión empresarial*. españa: dias de santos.
- JAMES STONER, R. E. (1996). *Administración* (sexta ed.). (L. E. CEDEÑO, Ed., & P. M. Sacristian, Trad.) mexico: Prentice Hall.
- Jimenez, D. P. (2016). *Manuel de Recursos Humanos* (Tercera ed., Vol. III). (G. Dominguez, Ed.) Madrid, España: Esic.
- Martinez, R. S. (06 de JUNIO de 2015). El Talento Humano y su Evolucion Teorica. *Fundacion Universitario de Castellano*, 189/200.
- Mondy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (novena ed.). (J. R. Martinez, Ed.) Mexico: Pearson Education.

Monserrate, e. (2005). *la motivacion como factorde influencia en el desempeño laboral. la motivacion como factorde influencia en el desempeño laboral.* mexico.

Ruiz, F. J. (2010). *TEMAS DE INVESTIGACION COMERCIAL* (QUINTA ed.). (S. V. ALICANTE, Ed.) CLUD UNIVERSITARIO.

Sampieri, R. H. (2007). *fundamentos de metodologia de la investigacion.* (J. M. CEJUDO, Ed.) Madrid, Aravaca, España: MC GRAW HILL.

Suarez, C. (2000). *Gestion Abministrativa de los Recursos Humanos* (PRIMERA ed.). Guayaquil.

**ANEXO**  
**FORMATO DE ENCUESTA**

**ENCUESTA A CLIENTES DEL MINI MARKET “LUIS ENRIQUE” PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN.**

**1.-CUAL ES TU GÉNERO**

Hombre

Mujer

**2.- CON QUÉ FRECUENCIA VISITAS EL MINIMARKET “LUIS ENRIQUE”**

UNA VEZ AL MES

MAS DE CINCO VECES AL MES

A MENUDO

NUNCA

**3.-LE AGRADA LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET**

Si

No

Porqué: \_\_\_\_\_



**4.- SE SIENTE SATISFECHO CON EL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES**

Si

No

**5.- AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE TIENE ALGÚN GRADO DE PREFERENCIA POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES**

Si

No

¿Quién?\_\_\_\_\_.

**6.- DE ACUERDOA LA ATENCIÓN BRINDADA REGRESARÍA AL MINIMARKET**

SI

NO

**7.- RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS QUE VISITEN EL MINIMARKET**

Si

No

**8.- QUE NIVEL DE CONOCIMIENTO TENÍA EL COLABORADOR AL MOMENTO DE ATENDERLO?**

- MUY INFORMADO POCO INFORMADO
- LIGERAMENTE INFORMADO NADA INFORMADO

**9.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA ATENCIÓN POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

**10.-¿SI ESTUVIESE EN SUS MANOS EL PODER MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN NUESTROS COLABORADORES QUE SERIA?**

---

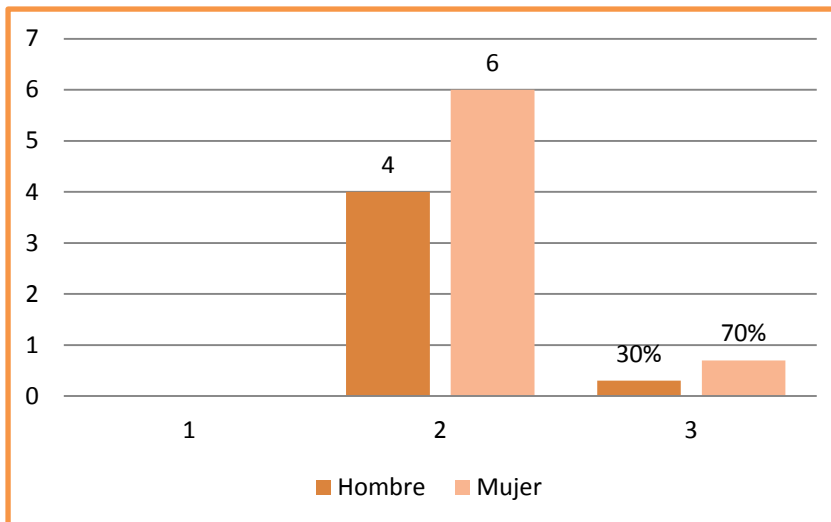
---

## Gráficos

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1.- CUAL ES TU GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	4	30%
Mujer	6	70%
total	10	100%

Grafico#1 Genero

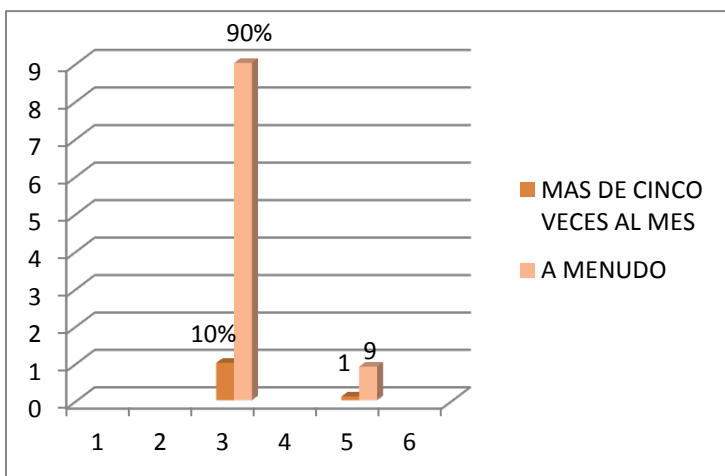


### INTERPRETACIÓN

El 70% de las personas que visitan el minimarket “Luis Enrique” son mujeres las cuales pueden ser amas de casa.

2.- CON QUÉ FRECUENCIA VISITAS EL MINIMARKET "LUIS ENRIQUE"		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL MES	0	0%
MAS DE CINCO VECES AL MES	1	10%
A MENUDO	9	90%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

**Grafico#2 Frecuencias de visitas visitas**

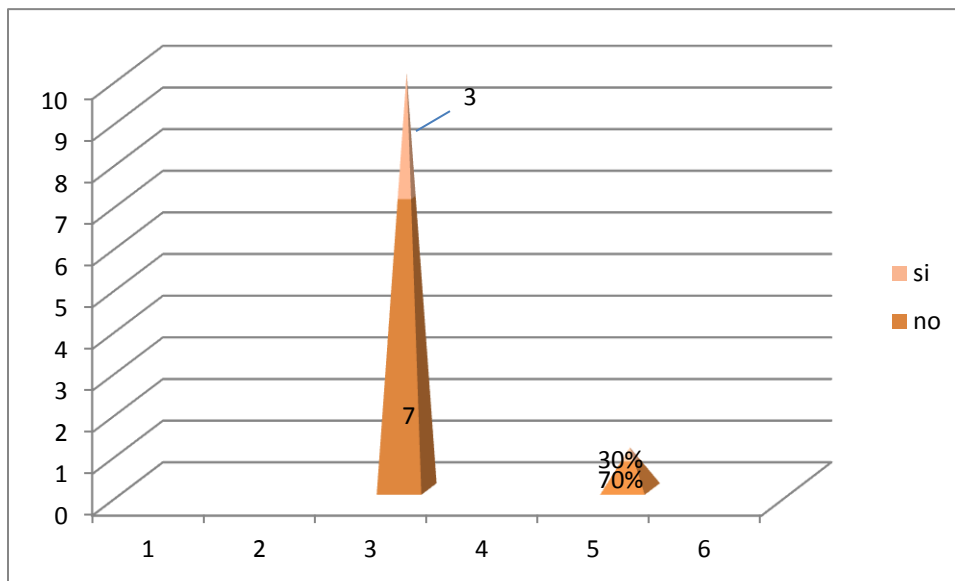


## INTERPRETACIÓN

El 90% de las personas encuestadas van a menudo al minimarket ya sea para adquirir consumos diarios o para comprar algún medicamento.

3.-LE AGRADA LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	no	7
si	3	30%
TOTAL	10	100%

**Grafico#3 Atención Brindada**

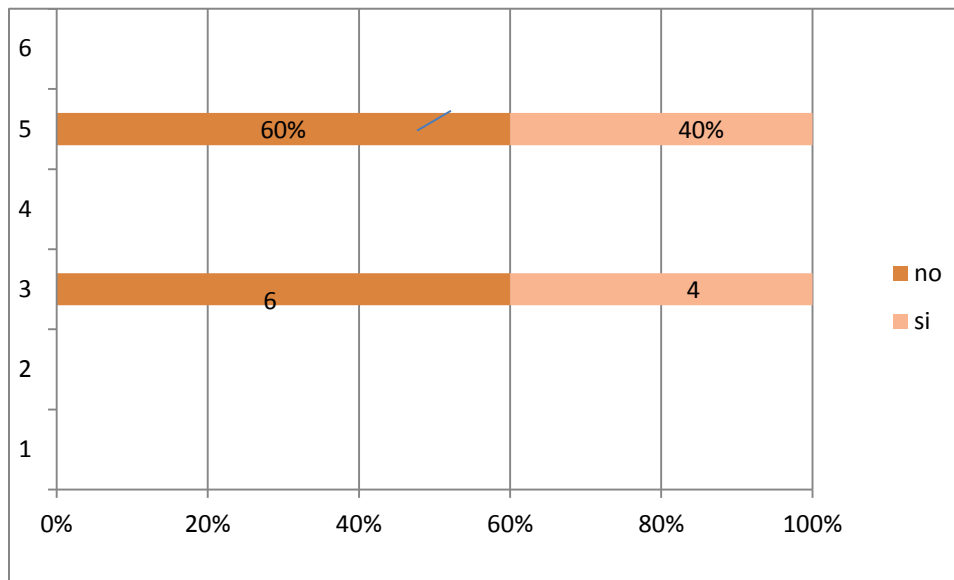


### INTERPRETACIÓN

En la 3ra pregunta encontramos una inconsistencia ya que en su mayoría de clientes son mujeres y visitan a menudo este establecimiento no le agrada la atención brindada por nuestros colabores el 70% de las personas encuestadas respondieron que no les agrada la atención restada en este establecimiento.

4.- SE SIENTE SATISFECHO CON EL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	no	6
si	4	40%
TOTAL	10	100%

**Grafico#4 Satisfacción en el Servicio**



### INTERPRETACIÓN

El 60% de las personas no se sienten satisfechos con el servicio de los colabores del Minimarket “LUIS ENRIQUE “ya que se siente una molestia por parte de los clientes.

5.- AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE TIENE ALGÚN GRADO DE PREFERENCIA POR PARTE DE		FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		7	70%
NO		3	30%
TOTAL		10	100%

**Grafico#5 GRADO DE PREFERENCIA**

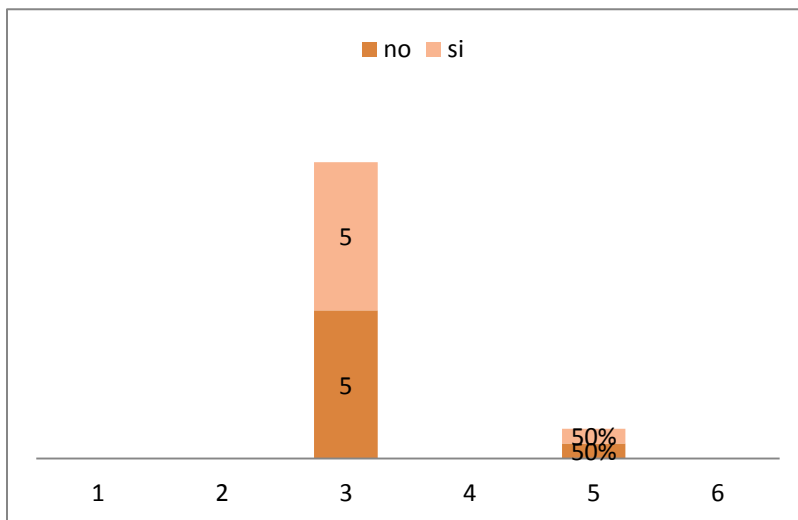


### INTERPRETACIÓN

**Al momento de la atención en este minimarket las personas se sienten mejor atendidas por la administradora del local la cual por su ardua experiencia en este local los atiende con mas seguridad.**

6.- DE ACUERDO A LA ATENCIÓN BRINDADA REGRESARÍA AL MINIMARKET	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	no	5
si	5	50%
TOTAL	10	100%

**Grafico#6 REGRESARIA AL MINI MARKET**



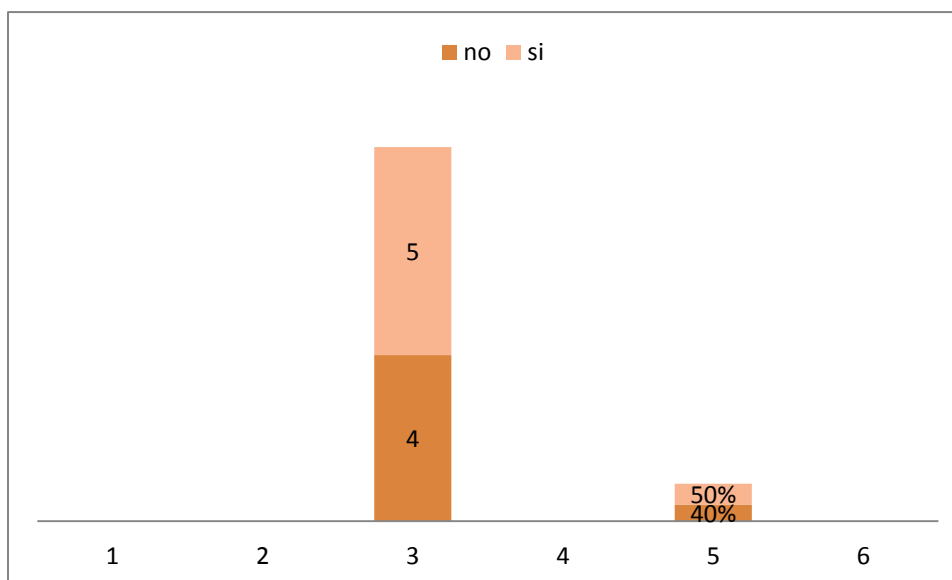
### INTERPRETACIÓN

En esta pregunta existe un 50/50 por que existen personas que necesitan ir al local aunque no les agrada lka atencion, pero existen otras perdsonas que no les agrada la atecion por esa razon no regresarian al minimarket.



7.- RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS QUE VISITEN EL MINIMARKET		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
no	4	40%
si	5	50%
TOTAL	10	100%

**Grafico#7 REGRESARIA AL MINI MARKET**

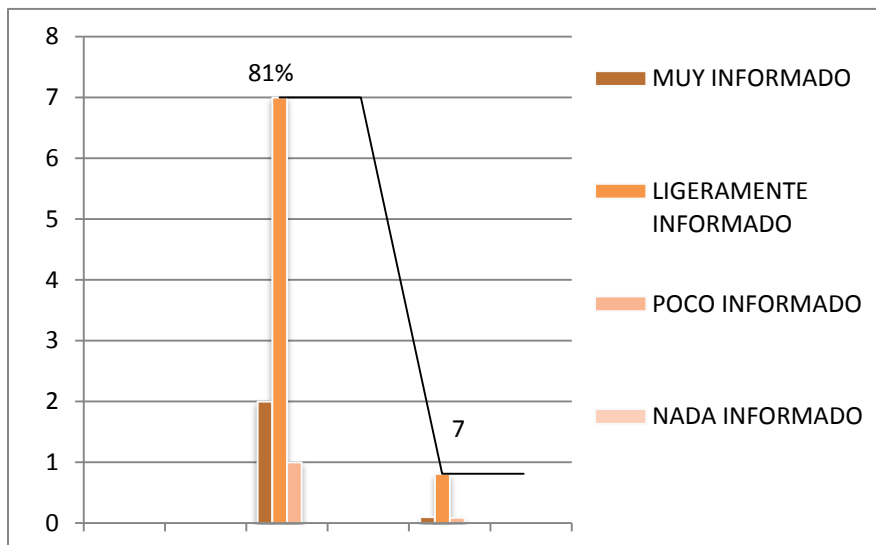


### INTERPRETACIÓN

Esta pregunta es muy importante, porque de eso depende el crecimiento del negocio aunque el 40% de las personas no recomendarían a el local por la mala atención que en este reciben, existe un porcentaje que si lo recomendaría por la variedad de productos que conlleva el minimarket” LUIS ENRIQUE”

8.-QUE NIVEL DE CONOCIMIENTO TENÍA EL COLABORADOR AL MOMENTO DE ATENDERLO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	MUY INFORMADO	2
LIGERAMENTE INFORMADO	7	81%
POCO INFORMADO	1	9%
NADA INFORMADO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Grafico#8 CONOCIMIENTO EN EL AREA DE TRABAJO**

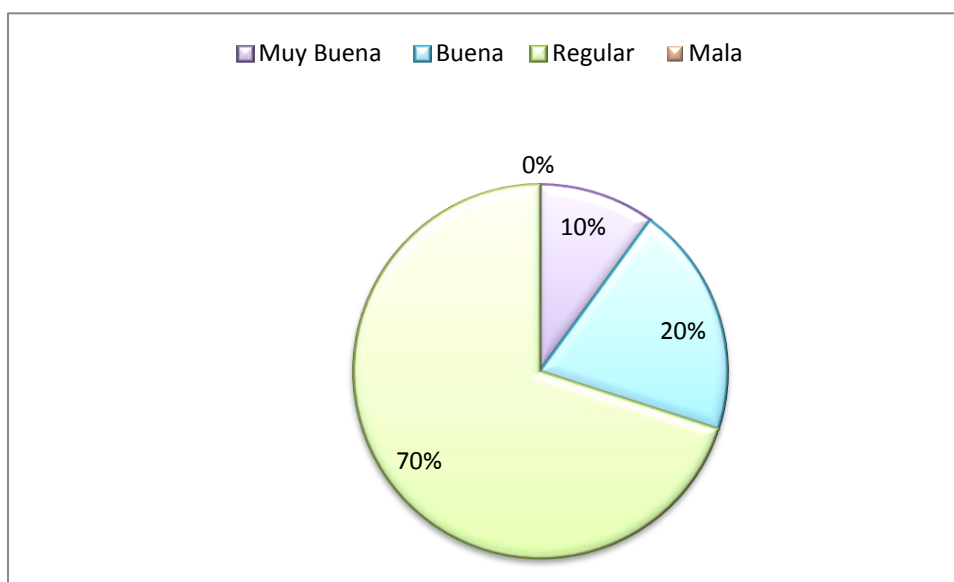


### INTERPRETACIÓN

En la siguiente pregunta existe un 81% por el conocimiento de los colaboradores en el negocio por lo que están ofertando ya sea en los medicamentos, como en los artículos de pañalera.

9.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA ATENCIÓN POR PARTE DE NUESTROS COLABORADORES?		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena		1	10%
Buena		2	20%
Regular		7	70%
Mala		0	
TOTAL		10	100%

**Grafico#9 ATENCION POR PARTE DE LOS COLABORADORES**



### INTERPRETACIÓN

Los encuestados calificaron la atención por parte de los colaboradores con un 70% a favor del “regular” en la atención que ellos reciben.

## **FORMATO DE ENTREVISTA ENTREVISTA**

Objetivo: diagnosticar el grado de motivación de los colaboradores en el minimarket “Luis Enrique”

La entrevista grupal se generó en los interiores la microempresa con los colaboradores del Minimarket, estos a su vez expresaron lo que está sucediendo en su lugar de trabajo.

### **¿QUE REALIZA LA MICROEMPRESA PARA PODER MOTIVARLOS?**

LA gran mayoría contesto que el administrador no realizaba ningún esfuerzo para tener a sus colaboradores motivados y con ganas de seguir en dicho lugar de trabajo.

### **¿EL SUELDO QUE PERCIBE DE SUS EMPLEADORES CUBRE SUS NECESIDADES BASICAS?**

No el sueldo que se percibe en EL MINIMARKET no cubre sus necesidades básicas pero trabajan por necesidad.

### **¿Reciben algún beneficio de ley?**

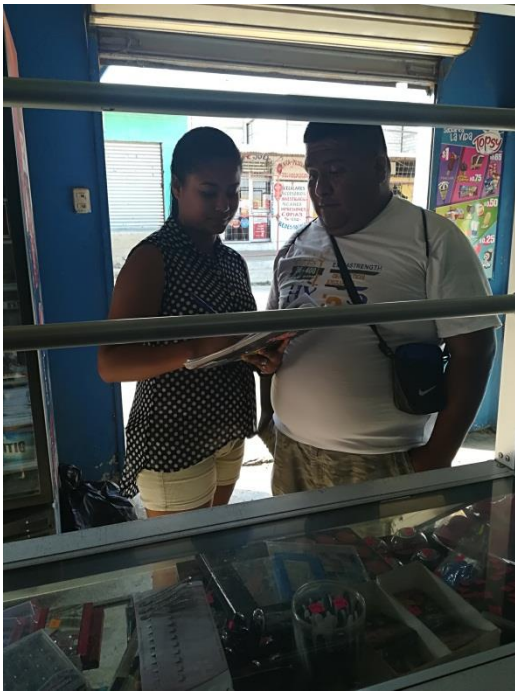
No por el momento no cuentan con los beneficios sociales de ley

### **¿Creen ustedes que los clientes se sientes satisfechos con su atención?**

A lo que respondieron, algunos sí, pero otros se sienten inconformes por la manera que los tratamos ya sea buena o mala.

FOTOS ADICIONALES

### ENCUESTA

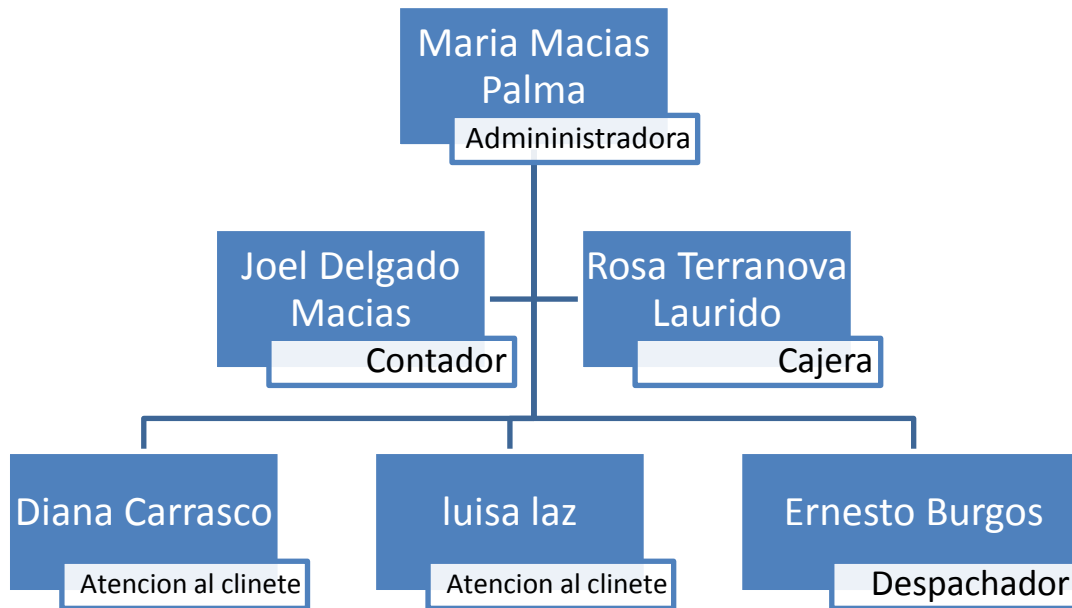




**ENTREVISTA GRUPAL**



### Organigrama del MINI MARKET” LUIS ENRIQUE”



### ELABORACION DE LA INVESTIGADORA

#### Misión

Somos una micro empresa dedicada a la venta de productos de consumo diario y venta de productos farmacéuticos buscamos la satisfacción de nuestros clientes brindándoles productos de calidad, estamos ubicados al Nor oeste de la ciudad de Guayaquil, flor de bastión bloq 17.

#### Visión

Minimarket “LUIS ENRIQUE” para el año 2019 desea ser una micro empresa reconocida a nivel local por sus consumidores y demás personas, por su variedad de productos y los valores inculcados a sus colaboradores, mejorando en la infraestructura del establecimiento.

### ELABORACION DE LA INVESTIGADORA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

Factura: 001-002-00008825

50170901011002578

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

Yo, Rosa Angela Terranova Laurido en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el Mini-Market "Luis Enrique" en el periodo 2017 de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

AUTORA



Terranova Laurido Rosa Angela

C.I 0942616442



*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0942616442

**Nombres del ciudadano:** TERRANOVA LAURIDO ROSA ANGELA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/MILAGRO/MILAGRO

**Fecha de nacimiento:** 19 DE MAYO DE 1995

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** TERRANOVA QUIÑONEZ ANGEL DAVID

**Nombres de la madre:** LAURIDO CHIRIBOGA SONIA JUDITH

**Fecha de expedición:** 29 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 9 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



certificado: 173-076-51733



173-076-51733

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-005-000006825



20170901011D02578

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901011D02578**

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) ROS ANGELA TERRANOVA LAURIDO portador(a) de CÉDULA 0942616442 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 D AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) e 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 de 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 9 DE DICIEMBRE DEL 2017, (9:47).

ROSA ANGELA TERRANOVA LAURIDO  
CÉDULA: 0942616442

\_\_\_\_\_  
NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 094261644-2

APELLIDOS Y NOMBRES  
**TERRANOVA LAURIDO ROSA ANGELA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS MILAGRO MILAGRO**

FECHA DE NACIMIENTO **1995-05-19**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**



INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**TERRANOVA QUINÓNEZ ANGEL DAVID**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**LAURIDO CHIRIBOGA SONIA JUDITH**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2014-09-29**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2024-09-29**




DIRECTOR SUPERIOR REGISTRO CIVIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

**436** JUNTA No  
**436 - 013** NÚMERO

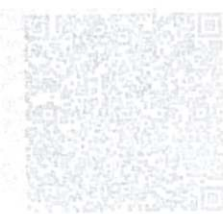
**0942616442** CÉDULA

**TERRANOVA LAURIDO ROSA ANGELA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

**GUAYAS** PROVINCIA  
**GUAYAQUIL** CANTÓN  
**TARQUI** PARROQUIA

**CIRCUNSCRIPCIÓN: 2**  
**ZONA: 1**





*[Faint signature]*





**INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA**

**CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR**

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


**CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **propuesta de acción para mejorar la motivación laboral en el mini-market" luis enrique"** en el periodo 2017 y problema de investigación: **¿Cómo influye la motivación laboral a los trabajadores del "MINIMARKET LUIS ENRIQUE" en la satisfacción del cliente en el periodo 2017?** presentado por **Terranova Laurido Rosa Angela** como requisito previo para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresada

  
**Terranova Laurido  
Rosa Angela**

Tutor

  
**Solórzano Vargas  
Christian Fidel**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

*Nancy Delgado Quispe*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

