



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO –SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS DEL COMERCIAL “LA CARAGUAY  
CHIQUITA DE RICAURTE”**

**EGRESADO:**

**EMIL JAVIER ESPINOZA LEON**

**TUTOR:**

**CPA. JULIO MORA ARISTEGA, MAE.**

**AÑO 2020**

## Introducción

El comercial la Caraguay Chiquita de Ricaurte se dedica a la venta por mayor de pescado, crustáceos, moluscos y productos de la pesca; este negocio nació de forma familiar en la que solamente vendían en un puesto ubicado en la plaza de la ciudad de Ricaurte, con el pasar del tiempo las ventas fueron incrementando, el negocio fue creciendo, la demanda fue satisfactoria hasta que en el año 2018 logró convertirse oficialmente en un comercial del sector cuya inversión inicial estuvo a cargo del dueño Sr. Eusebio Espinoza Espín, esposa e hijos; este negocio ha ido evolucionando de forma rápida, actualmente no solo personas del cantón Urdaneta los visitan sino también de toda la provincia de Los Ríos siendo reconocido como un establecimiento de calidad en cuanto a productos pesqueros.

El objetivo del presente estudio de caso es conocer cuáles son los problemas que afectan la motivación de los empleados en el comercial la Caraguay Chiquita de Ricaurte, saber con más profundidad sobre las anomalías que susciten día a día en el local y así poder tener una perspectiva general de cómo afectan las decisiones del dueño del local a sus trabajadores; todo esto se va a ir detallando conforme se vaya llevando la investigación en el desarrollo del caso.

La línea de investigación que se empleó para el presente caso de estudio es la línea de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; basada en la sub línea de “Empresas e instituciones públicas y privadas”, modelo investigativo otorgado por la Universidad Técnica de Babahoyo de la carrera de Ingeniería Comercial para poder conocer las anomalías que se presentan en cuanto a la motivación de los empleados de la Caraguay Chiquita de Ricaurte y los efectos que éstas generan.

La metodología empleada para este estudio de caso fue el método cualitativo establecido junto a dos instrumentos que sirvieron para la recolección de información los

cuales fueron, las encuesta y la entrevista; la encuesta fue dirigida a los empleados del establecimiento, mientras que la entrevista al dueño del local. Con este método investigativo se pudo conocer los verdaderos problemas que aquejan a los empleados de la Caraguay Chiquita de Ricaurte y de cómo aquellos inconvenientes percuten en su motivación.

## **Desarrollo**

Las personas tienden a trabajar constantemente para poder subsistir en un mundo cambiante; pero no siempre obtenemos el trabajo deseado, con las comodidades esperadas, sino más bien hay que acostumbrarse al entorno laboral en que uno se desempeña acarreado muchas veces inconvenientes a la hora de trabajar, afectando el estado de ánimo del colaborador; por ello, el presente estudio de caso se enfoca en conocer cuáles son los problemas que afectan la motivación de los empleados de la Caraguay Chiquita de Ricaurte; los mismos que se tratarán a continuación.

Hoy en día se suscitan un sin número de anomalías en la Caraguay Chiquita de Ricaurte; cuya actividad principal es la venta al por mayor de pescado, crustáceos, moluscos y productos de la pesca; los problemas encontrados están relacionados con la motivación de los empleados de dicha entidad, considerando que: “la motivación puede ser externa o interna, según los motivos de una conducta surjan de la propia persona o provengan de elementos externos al individuo, respectivamente” (Arrizabalga, 2018, p. 90); quienes conforman el local se sienten insatisfechos y desmotivados por las diferentes cuestiones que ocurren, estas son situaciones que no pueden ser modificadas, y por ende, deben ser toleradas por el personal del establecimiento, considerando que ellos desarrollan una actividad laboral para llevar un sustento a cada uno de sus hogares.

Uno de los problemas que aquejan a los empleados de dicho local se relaciona con la baja remuneración que ellos reciben al terminar su jornada laboral, ésta no supera los cinco

dólares diarios ocasionando que muchas veces no tengan un nivel alto de productividad y concentración a la hora de trabajar; sus perspectivas se enfocan en la remuneración justa que tienen los empleados de otros establecimientos; mientras que éstos, adquieren una cantidad inferior ejerciendo un mayor esfuerzo; considerando además que:

La asignación salarial, sin importar la forma empleada por el empleador para estimarla, permite darle al trabajador una importancia relativa frente a los demás, y en consecuencia, los niveles de productividad pueden ser positiva o negativamente según la relación que este tenga con el desempeño del empleado.  
(Ariza, 2017, p. 18)

Al suscitarse una baja remuneración, los empleados se sienten desmotivados porque no cuentan con un salario digno para poder recompensar a sus familiares e incluso a sus propios gustos personales; sin embargo, los mismos se mantienen en el trabajo por simple necesidad; ya que en este tiempo tanto el país como el mundo entero están pasando por una mala situación económica, razón por la que no es óptimo dejar un trabajo seguro e ir en busca de otro, porque en lugar de contratar personal muchas empresas están despidiendo al mismo.

Otro de los problemas que desmotiva y que preocupa al personal de la Caraguay Chiquita de Ricaurte es que en el momento que fueron contratados para laborar en la entidad, nunca existió un contrato físico que respalde su garantía en el trabajo, únicamente éste hecho se realizó de forma verbal, ya que el dueño del local no realiza ningún tipo de trámite en cuanto a la contratación de sus empleados porque desconoce del tema, y considera que es suficiente la forma verbal para dicha situación; considerando que:

El contrato es una de las fuentes de obligaciones más importantes, y como tal la recoge el art. 1089 CC. Se trata de un vínculo entre partes por el que una o varias

personas se obligan respecto a otras a dar alguna cosa o prestar algún servicio.

(Gardó, 2018, p. 67)

El no contar con un contrato por escrito que valide el vínculo del trabajador con la empresa, genera que los empleados estén preocupados día a día por su estadía en el local; ya que en cualquier momento pueden ser despedidos sin beneficio alguno, considerando que esto acarrea otro problema, ya que al no existir ningún contrato que garantice que dicho personal ha trabajado en el local, tampoco existen ninguna clase de beneficios al terminar su trabajo en el mismo; porque como en todo trabajo el empleador le otorga al empleado tras la finalización de su contrato un beneficio por los años que laboró en la entidad.

Son beneficios por terminación los beneficios a los empleados que surjan de una decisión de la entidad de finalizar un contrato con un empleado, no estén condicionados a que éste proporcione servicios futuros para su obtención y no existan condiciones preexistentes. (López, 2019)

En base a la definición se puede comprobar que un empleado debe gozar de beneficios al finalizar su estadía o trabajo en una empresa; pero es allí donde nace la desmotivación por parte del personal de la Caraguay Chiquita de Ricaurte porque ellos son conscientes de que están laborando en un lugar en donde si el empleador decide despedirlos, o su vez ellos deciden dejarlo por cuenta propia , no podrán gozar de ningún beneficio y deberán esperar que el dueño del establecimiento se conmueva y les obsequie alguno.

Además de no contar con ninguna clase de beneficios, los empleados tampoco cuentan con los materiales adecuados para realizar sus labores en el local y es que al momento de raspar los pescados no tienen protección alguna para sus manos ya que no cuentan con guantes especiales para dicha actividad; además no cuentan con algún chaleco de protección cuando llega la mercadería; esto provoca que pueda ver dislocación de hombro o

espalda ya que la mercadería a veces es pesada, en pocas palabras está expuesta la seguridad del trabajador considerando que:

El empleador o contratante debe facilitar mecanismos para el autorreporte de condiciones de trabajo y de salud por parte de los trabajadores o contratistas; esta información la debe utilizar como insumo para la actualización de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. (Olarte, Ceballos, & Cifuentes Giraldo, 2017, p. 35)

En la Caraguay Chiquita de Ricaurte no existe actualización en cuanto a la seguridad porque durante la práctica de la actividad de raspado del pescado los empleados pueden hincarse con las aletas e incluso cortarse los dedos con el cuchillo, cuando esto sucede dicha persona no pueda laborar por algunos días y deja de llevar el pan diario a sus hogares; considerando que: “Cuando mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo; pero cuando más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro” (Loya, 2019); esto desmotiva a los colaboradores ya que al darse esta situación los gastos médicos saldrían de su presupuesto debido a la inexistencia de un contrato físico o seguro de vida perteneciente al trabajador.

Otra inconformidad de los empleados de la Caraguay Chiquita de Ricaurte es que no existe un horario de entrada fijo sino más bien inadecuado, porque la persona que se encarga de sacar la mercadería a la percha ingresa a la 05:30 am, la encargada en abrir el negocio a la 06:00 am, los encargados de la atención al cliente 06:15 am y el cajero 06:30 am e incluso a veces 07:30 am, y además de dichos horarios no existe responsabilidad por parte de los empleados; considerando que: “la responsabilidad refuerza la importancia de cumplir con las obligaciones y la claridad de los roles” (Byham & Wellins, 2017); pero esto no se refleja en los trabajadores del local.

Las situaciones descritas en el párrafo que precede se deben a que el dueño del local no ha adoptado medidas para que dicha anomalía no ocurra, pero la verdadera desmotivación de los empleados es que a pesar de que existen diferentes cargos e ingresan en diferentes horarios todos ellos mantienen el mismo salario considerando que: “Salario, es toda aquella retribución que pague el patrón al trabajador por su trabajo” (Gutiérrez, 2017); esto genera desmotivación en ciertos empleados ya que unos madrugan y otros no, pero todos reciben el mismo sueldo.

Esta situación afecta desde la apertura del establecimiento; sin embargo, no ha sido tomada en consideración por parte del dueño, sino que mantiene el mismo rol de pagos hasta la actualidad, afectando netamente a sus trabajadores; además de aquello hay que mencionar que la desmotivación del personal no proviene únicamente del horario de entrada y el pago del mismo salario sino también por el recargo de horas laborales que existe en el establecimiento ya que:

Se conoce como hora extra o trabajo suplementario al trabajo que sobrepasa o excede a la jornada ordinaria estipulada por las partes o, a falta de esta, la jornada máxima legal. Por tanto, cualquier excedente a la jornada ordinaria será un trabajo suplementario o extra. (Angulo Guiza, Rivera Zárata, & Rivera Pérez, 2020, p. 65)

En la Caraguay Chiquita de Ricaurte se exceden en las horas laborables de sus trabajadores; ya que la labor en el local es hasta las 12:30 pm, pero muchas veces esta norma no ha sido acatada por el propio dueño del local y en dichas ocasiones sus trabajadores laboran hasta las 14:00 pm, no siendo recompensado por ningún factor económico; la cuestión está en que no se quedan porque en realidad se los necesita en el local sino más bien el dueño utiliza de sus recursos para factores externos del trabajo para el cual fue contratado.

Estos sucesos han logrado en los empleados la desmotivación de saber que laboran en un lugar en donde no respetan la jornada laboral, porque a veces no saben si es que se quedan hasta la 12:30 pm o tienen que esperar hasta las 14:00pm ocasionando angustias por parte de sus familiares porque no llegan a sus hogares en un tiempo señalado y además genera que ellos no realicen ningún tipo de compromiso externo al trabajo por miedo a que justo en el día que tengan dicho evento no puedan asistir por motivo de quedarse laborando en el local sin ser recompensados por algún factor económico.

Otro de los problemas es que a pesar de que existe un reparto de cargos en el local, muchas veces esto no es cumplido por el dueño del establecimiento, porque hay ocasiones en que el comercial se llena de clientes y por no dejar a un cliente solo, la persona que hace de cajero tiene que realizar el papel de atención y así mismo la persona que hace de atención de cliente debe realizar la de desmenuzar el pescado generando estrés en los trabajadores, considerando que:

El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en las que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. (Acero, 2017, p. 14)

Sin duda el problema de no respetar las funciones encomendadas en los puestos de trabajo afecta a la motivación y a la productividad de los trabajadores de la Caraguay Chiquita de Ricaurte, poniendo a prueba sus conocimientos y habilidades al momento de afrontar una actividad porque el dueño del local no cuenta con un departamento de recursos humanos que se encargue de la planificación estratégica de cada puesto de trabajo que ocupan los empleados, considerando que:



La planificación en recursos humanos consiste en alcanzar que una determinada organización tenga un número de trabajadores, con las competencias y cualificaciones necesarias, durante un tiempo determinado y en los puestos correspondientes para que las actividades de la empresa se realicen de forma correcta y los clientes queden satisfechos, obteniendo la rentabilidad esperada. (Díaz Paniagua & León Sánchez, 2019, p. 65)

Todo esto ocurre porque en el establecimiento no existe una relación estrecha entre el empleado y el empleador, la falta de comunicación interna genera desmotivación en el personal considerando que: “La comunicación no solo es de carácter interpersonal, es decir, de persona a persona sino que diariamente los seres humanos se ven involucrados en la comunicación de carácter intragrupal, intergrupala, organizacional y externa” (Holguín, Flores, & Bauz, 2017, p. 4); dicho suceso desmotiva al personal de la Caraguay al saber que sus ideas no son tomadas en cuenta por parte del dueño y que solamente deben regirse a sus órdenes sin que sus opiniones sean consideradas.

Muchas veces el personal tiene buenas ideas que son innovadoras para lograr el crecimiento del establecimiento, pero ellos prefieren quedarse en silencio porque consideran que de nada les vale hablar o expresar sus opiniones hacia los demás, si el dueño del local solo toma en cuenta su punto de vista como el más idóneo y correcto para la toma de decisiones en el comercial; por lo consiguiente esto desmotiva al personal y los obliga a solo escuchar, acatar y callar.

A existir la falta de comunicación en el local además representa que el dueño ejerza un liderazgo autocrático en base a sus trabajadores generando la desmotivación del personal, porque muchas veces sienten de que están en un lugar en donde pasan desapercibidos por los demás y que solo son tomados en cuenta por simple necesidad que va desde factores externos

a su actividad específica por la cual fueron contratados, sin duda el dueño del local no considera que: “factores fundamentales para generar un contexto adecuado, un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados, es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien” (Bordas Martínez, 2016).

Esto no ocurre en el establecimiento ya que incluso los empleados han recibidos alza de voz por parte del dueño ocasionando en ellos el bajo de su estado de ánimo, pero no solamente el autoritarismo proviene por el dueño sino también por parte de sus hijos en la cuales muchas veces han emitido órdenes a los empleados para poder satisfacer sus necesidades; ocasionando que el negocio se encuentre con menos personal para la atención del cliente y así exista una aglomeración de personas sin ser despachados inmediatamente.

Otro de los problemas que ocurren en el local es la falta de capacitación hacia los empleados; ya que al ser una entidad dedicada a productos pesqueros, existe casos en el que los trabajadores deben tener el conocimiento de cómo mantener un pescado fresco, pero al momento de ingresar un trabajador nuevo no existe la capacitación debida por parte del dueño y de ningún departamento, ocasionando que los empleados improvisen o les pregunten a sus compañeros el tratamiento de cada producto que se encuentra en el local; ya que:

Un plan de capacitación es un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de las estrategias de la empresa, en materia de cualificación y desarrollo de las personas a las que va dirigido. Además, como ya se mencionó, está orientado a coadyuvar al logro de los objetivos de la organización y a disminuir las brechas entre la situación ideal y la situación real en cuanto a las competencias de las personas. ( Littlewood Zimmerman & Uribe Prado, 2018)

La desmotivación que genera en los empleados esta falta de capacitación es que en la empresa no mantiene ningún tipo de plan de capacitación en donde ellos se puedan guiar para el logro de sus actividades y así poder lograr un trabajo óptimo y de calidad sino que simplemente quedan al desconocimiento completo del trabajo a realizar, con la esperanza que puedan desenvolverse de manera óptima con la ayuda de sus compañeros o con solo estar viendo el movimiento de las actividades del local, ya que muchas veces las personas aprenden con solo la mirada y no por medio de un manual escrito.

Además desmotiva al personal de la Caraguay Chiquita de Ricaurte porque no son valorados en cuanto a su trabajo; debido a que en el establecimiento no se toman en cuenta ninguna clase de ascenso laboral, logrando en los trabajadores un descontento y desmotivación; para poder verificar esta información se procedió tomar en cuenta la opinión de una trabajadora en donde se preguntó ¿qué opina sobre la falta de un ascenso laboral? y manifestó que: “Me desmotiva esa situación por el miedo al fracaso, porque puedo defraudar a las personas que me rodean quedándome en el mismo sitio de trabajo”; considerando que:

En cuanto al ascenso laboral y su posterior aumento de sueldo, este es el motivador de mayor calidad, pues por medio de este se consigue que el trabajador se siente satisfecho tanto personalmente al obtener una economía más solvente, como profesionalmente al conseguir destacar y que su jefe reconozca el trabajo que este realiza. (Fernández, 2015, p. 215)

Al mantenerse el personal en el mismo puesto de trabajo, tienden muchas veces por renunciar para ir en busca de nuevas oportunidades en la que puedan demostrar su máximo potencial, su mejor nivel de productividad, sus conocimientos adquiridos durante sus vidas, sintiéndose valorados por su trabajo y además poder causar en sus familiares y allegados la

admiración de perseverancia y constancia e ir creciendo día a día en cuanto a su profesionalismo y habilidades.

Para poder evidenciar la información recolectada anteriormente fue necesario la realización de un cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados del comercial en donde una de las preguntas fue que ¿Usted cuenta con un contrato que valide su trabajo en la Caraguay Chiquita de Ricaurte? , en la cual el 100 % de los trabajadores manifestaron que no tienen un contrato físico en el cual validen su estadía en el local y que únicamente fueron contratados de forma verbal, sintiendo temor de que en cualquier momento puedan ser despedidos sin beneficio alguno, porque en muchas compañías el empleador otorga beneficios a sus empleados cuando dejan de laborar en la entidad.

Otra de las preguntas a considerar fue ¿Usted cuenta con todos los materiales o herramientas para poder realizar su trabajo de una manera eficiente?, de la cual el 100% de los trabajadores manifestaron que no cuentan con materiales acordes para la realización de sus actividades y que es algo que les preocupan porque sus manos están expuestas a sufrir algún corte al momento de utilizar un cuchillo para raspar el pescado e incluso si esto ocurre ellos tienen que acudir a un dispensario médico y así cubrir los gastos con sus propios ingresos porque como no cuentan con un contrato tampoco tienen ningún tipo de seguro médico para que cubran sus gastos.

Además de implementar un cuestionario a los empleados del comercial, se procedió en realizar una entrevista dirigida al dueño del local para poder apreciar su punto de vista acerca de la relación que mantiene con sus trabajadores por la cual una de las preguntas de mayor relevación fue: ¿Considera usted que el sueldo que recibe sus trabajadores es el ideal? En donde manifestó lo siguiente: “Si considero que el pago de salario es el justo para mis trabajadores ya que no todos los días vienen bastantes clientes”. Con esta respuesta por parte

del dueño del local se puede comprobar con mayor razón la desmotivación de los trabajadores en base al sueldo que perciben diariamente.

Gracias a estos instrumentos se pudo evidenciar y conocer los verdaderos problemas que aquejan al personal del comercial la Caraguay Chiquita de Ricaurte apreciando sin duda alguna que todo estas anomalías perjudican de una forma negativa la motivación de los empleados, y que además así no pueden demostrar o aportar su máximo nivel de productividad; ya que se encuentran en un lugar en donde no tienen voz ni voto y que solamente deben acatar las órdenes de su superior sin contradicción alguna por miedo a ser despedidos.

## **Conclusiones**

La motivación en el personal de la Caraguay Chiquita de Ricaurte afecta de manera negativa en sus empleados; ya que ellos no cuentan con respaldo al momento de realizar sus actividades laborales, se sienten desmotivados al saber que no poseen contrato alguno que valide su estadía en el local, manteniendo el temor a ser despedidos en cualquier instante. Además no existe ningún tipo de material o herramienta que garantice seguridad a los colaboradores mientras realizan sus actividades con los productos que se encuentran en el local.

El personal se siente desmotivado debido a la falta de capacitación por parte del dueño en cuanto a las actividades que deben realizar, ya que ellos mismos tienen que ingeniárselas para poder desempeñarse de una excelente manera en el trabajo; además se sienten desmotivados por el recargo de horas laborales que se genera en ellos, porque cuando existe este evento de laborar más de las horas previstas el personal no recibe ningún beneficio económico extra sino que solo tienen que conformarse con acatar las órdenes y quedarse en silencio por miedo de perder su trabajo y así dejar de contribuir a su familia.

La desmotivación del personal de la Caraguay Chiquita de Ricaurte es generada por parte del liderazgo autocrático que expresa el dueño del local ante ellos; porque sus ideas no son tomadas en cuentas, únicamente deben regirse a las disposiciones que éste genera sin contradicción alguna dando paso al bajo estado de ánimo, además de encontrarse en un lugar autoritario sin la opción de expresar su punto de vista para la toma de decisiones del establecimiento.

## **Bibliografía**

- Littlewood Zimmerman, H. F., & Uribe Prado, J. F. (2018). Psicología organizacional en Latinoamérica. En H. F. Littlewood Zimmerman, & J. F. Uribe Prado, *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Acero, D. A. (2017). La obligación de seguridad del empleador frente al estrés en el trabajo : análisis comparativo entre el derecho francés y el derecho colombiano. En D. A. Acero, *La obligación de seguridad del empleador frente al estrés en el trabajo : análisis comparativo entre el derecho francés y el derecho colombiano* (pág. 14). Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Angulo Guiza, U. G., Rivera Zárate, D. F., & Rivera Pérez, D. M. (2020). Legislación laboral: Incluye Teletrabajo y medidas laborales frente al COVID19. En U. G. Angulo Guiza, D. F. Rivera Zárate, & D. M. Rivera Pérez, *Legislación laboral: Incluye Teletrabajo y medidas laborales frente al COVID19* (pág. 65). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ariza, A. L. (2017). Métodos de Compensacion basados en competencias. En A. L. Ariza, *Métodos de Compensacion basados en competencias* (pág. 18). Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.

- Arrizabalga, N. M. (2018). Manual Gestion de Equipos Eficaces: Influir y Motivar. En N. M. Arrizabalga, *Manual Gestion de Equipos Eficaces: Influir y Motivar* (pág. 90). Madrid: Editorial CEP S.L.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL. En M. J. Bordas Martínez, *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Madrid: Universidad Nacional de Educacio a Distancia.
- Byham, T. M., & Wellins, s. R. (2017). Tu Primer Trabajo Como Líder: Cómo un líder catalizador obtienelo mejor de los demás. En T. M. Byham, & s. R. Wellins, *Tu Primer Trabajo Como Líder*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Díaz Paniagua, E., & León Sánchez, M. (2019). Recursos humanos y dirección de equipos en restauración 2.<sup>a</sup> edición. En E. Díaz Paniagua, & M. León Sánchez, *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración 2.<sup>a</sup> edición* (pág. 65). Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Fernández, E. G. (2015). UF0346 - Comunicación efectiva y trabajo en equipo. En E. G. Fernández, *UF0346 - Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (pág. 215). España: Editorial Elearning, S.L.
- Gardó, A. F. (2018). Derecho civil: Manual de derecho de obligaciones y contratos. En A. F. Gardó, *Derecho civil: Manual de derecho de obligaciones y contratos* (pág. 67). Madrid: DYKINSON S.L.
- Gutiérrez, J. M. (2017). En J. M. Gutiérrez, *EL ABC FISCAL DE LOS SUELDOS Y SALARIOS 2017*. Distrito Federal: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.
- Holguín, P. A., Flores, B. G., & Bauz, I. d. (2017). LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE ÉXITO EN LOS NEGOCIOS. En P. A. Holguín, B. G.

Flores, & I. d. Bauz, *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE ÉXITO EN LOS NEGOCIOS*. (pág. 4). Samborondón: Universidad ECOTEC.

López, R. R. (2019). Analisis de los Elementos del Costo. En R. R. López, *Analisis de los Elementos del Costo*. Ciudad de Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos.

Loya, C. O. (2019). Principales riesgos fiscales de la empresa. En C. O. Loya, *Principales riesgos fiscales de la empresa*. México: V2 Services S. de R.L. de C.V. vLex México.

Olarte, A. C., Ceballos, C. A., & Cifuentes Giraldo, O. L. (2017). Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Qué es y como aplicarlo en cualquier empresa. Lineamientos legales básicos y Guía Técnica. En A. C. Olarte, C. A. Ceballos, & O. L. Cifuentes Giraldo, *Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Qué es y como aplicarlo en cualquier empresa. Lineamientos legales básicos y Guía Técnica* (pág. 35). Bogotá: Ediciones de la U.



## Anexo 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

**Tema: Motivación en los empleados del comercial “La Caraguay Chiquita de Ricaurte”**

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS DEL COMERCIAL “LA  
 CARAGUAY CHIQUITA DE RICAURTE”**

**1. ¿Qué tan motivado se encuentra usted al trabajar en el establecimiento?**

Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

**2. ¿Usted cuenta con un contrato que valide su trabajo en la Caraguay Chiquita de Ricaurte?**

Si	
No	

**3. ¿Usted cuenta con todos los materiales o herramientas para poder realizar su trabajo de una manera eficiente?**

Si	
No	

**4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el sueldo que recibe en el trabajo?**

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

**5. ¿Al momento de ingresar al trabajo, usted conto con una capacitación por parte del local?**

Si	
No	

**6. ¿Usted se encuentra satisfecho con los diferentes horarios de entrada en el establecimiento?**

<b>Nada satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>

**7. ¿Usted se encuentra satisfecho por el recargo de horas laborales sin ser pagadas?**

<b>Nada satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>

**8. ¿Usted mantiene una comunicación interna con el dueño del establecimiento?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**Anexo 2**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

**Tema: Motivación en los empleados del comercial “La Caraguay Chiquita de Ricaurte”**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL COMERCIAL “LA  
CARAGUAY CHIQUITA DE RICAURTE”**

- 1. Mantiene usted una comunicación con sus trabajadores**
  
- 2. ¿Cuál es el rendimiento laboral de sus trabajadores en el local?**
  
- 3. ¿Los trabajadores cuentan con todos los materiales o herramientas para realizar sus actividades en el local?**
  
- 4. ¿Considera usted que el sueldo que recibe sus trabajadores es el ideal?**

### Anexo 3: Fotografías de la recolección de información



Vista exterior del comercial "La Caraguay Chiquita de Ricaurte"



Encuesta realizada a empleado del comercial "La Caraguay Chiquita de Ricaurte"



Encuesta realizada a empleados del comercial "La Caraguay Chiquita de Ricaurte"



**Desarrollo de actividades en el comercial “La Caraguay Chiquita de Ricaurte”**



**Desarrollo de actividades en el comercial “La Caraguay Chiquita de Ricaurte”**

#### Anexo 4: Entrevista al dueño del establecimiento



Entrevista al dueño del comercial “La Caraguay Chiquita de Ricarte”