



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: LAS ESTRUCTURAS DE ESTÍMULOS Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR COMERCIAL
FORMAL DEL CANTÓN MILAGRO AÑO 2018.**

Autores:

**RUTH MARIELA MORA MEZA
MARIA ISABEL MORA CUEVA**

Acompañante:

MAE. JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO

**Milagro, Noviembre 2018
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **MARIA ISABEL MORA CUEVA**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **LAS ESTRUCTURAS DE ESTÍMULOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR COMERCIAL FORMAL DEL CANTÓN MILAGRO** del Grupo de Investigación **DOCUMENTAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 22 días del mes de Noviembre del 2018



Firma del Estudiante
MARIA ISABEL MORA CUEVA
CI: 092804000-5

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **RUTH MARIELA MORA MEZA**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complejivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **LAS ESTRUCTURAS DE ESTÍMULOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR COMERCIAL FORMAL DEL CANTÓN MILAGRO** del Grupo de Investigación **DOCUMENTAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 22 días del mes de Noviembre del 2018



Firma del Estudiante
RUTH MARIELA MORA MEZA
CI: 092818809-3

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **MAE. JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO**, en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por las estudiantes **RUTH MARIELA MORA MEZA Y MARIA ISABEL MORA CUEVA**, cuyo título es **LAS ESTRUCTURAS DE ESTÍMULOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR COMERCIAL FORMAL DEL CANTÓN MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **DOCUMENTAL** previo a la obtención del Grado **INGENIERAS COMERCIALES**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 22 días del mes de Noviembre del 2018.



Firma del Tutor

MAE. JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO
C.I.: 0918089848

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Benítez Astudillo Javier Antonio

Sánchez León Edwin Roberto

Peralta Carpio Faviola Lissette

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniera Comercial** presentado por la señorita: **Mora Cueva María Isabel**.

Con el título: Las Estructuras de Estímulos y su influencia en el Desempeño Laboral del sector comercial formal del cantón Milagro.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

| | |
|--------------------------|---------|
| Investigación documental | [80] |
| Defensa oral | [20] |
| Total | [100] |

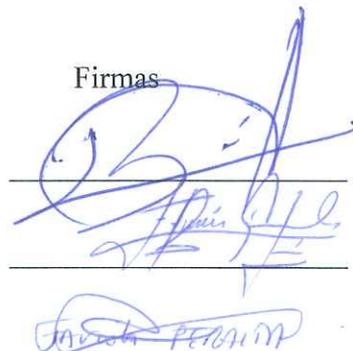
Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de Noviembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

| | Nombres y Apellidos |
|----------------------|----------------------------------|
| Presidente | Benítez Astudillo Javier Antonio |
| Secretario /a | Sánchez León Edwin Roberto |
| Integrante | Peralta Carpio Faviola Lissette |

Firmas



Handwritten signatures of the tribunal members: Benítez Astudillo Javier Antonio, Sánchez León Edwin Roberto, and Peralta Carpio Faviola Lissette.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Benítez Astudillo Javier Antonio

Sánchez León Edwin Roberto

Peralta Carpio Faviola Lissette

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **Ingeniera Comercial** presentado por la señorita: **Mora Meza Ruth Mariela**.

Con el título: Las Estructuras de Estímulos y su influencia en el Desempeño Laboral del sector comercial formal del cantón Milagro.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

| | |
|--------------------------|---------|
| Investigación documental | [80] |
| Defensa oral | [20] |
| Total | [100] |

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de Noviembre del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

| | Nombres y Apellidos | Firmas |
|----------------------|----------------------------------|--|
| Presidente | Benítez Astudillo Javier Antonio |  |
| Secretario /a | Sánchez León Edwin Roberto |  |
| Integrante | Peralta Carpio Faviola Lissette |  |

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi familia, seres queridos y a mi novio, quienes estuvieron dispuestos a ayudarme en todo lo que necesite en el proceso de mi carrera debido a que confiaron en mí. Especialmente a mis padres Sr. Alfredo Mora Melendres y Sra. Carlota Cueva Macas por su infinita confianza, paciencia, cariño y por ser mi apoyo incondicional, ambos supieron brindarme la motivación necesaria en todo momento.

Con Amor,
Isabel Mora Cueva

Dedico este trabajo a Dios, mi principal fuente de fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades que se me han presentado en todo este proceso universitario, así como el proceso del presente estudio.

Como no dedicar este trabajo, a las personas más importantes en mi vida, como una manera de retribuirles algo tan pequeño en comparación a todo lo que me han dado, mis Padres Sr. Manuel Mora y Sra. Jazmín Meza por ser el motor que me motiva para ser una mejor persona día tras día y poder sobrellevar cada obstáculo que se me presenta.

Este trabajo también está dedicado a mis hermanos, porque de alguna manera me han brindado apoyo.

Con Amor,
Ruth Mora Meza

AGRADECIMIENTO

Estoy inmensamente agradecida con Dios por permitirme alcanzar este logro tan esperado y especialmente por permitirme compartirlo junto a mis padres, hermanos, novio y grandes amistades. También le agradezco de todo corazón a mis padres Sr. Alfredo Mora Melendres y Sra. Carlota Cueva Macas por su gran esfuerzo para permitirme culminar mis estudios, para mí son ese motor y fuente de inspiración en todo momento. Gracias por inculcarme el amor por el crecimiento personal y profesional es un regalo que durará toda mi vida.

Isabel Mora Cueva

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a Dios ya que junto a las personas que han estado apoyándome en todo el trascurso de mi desarrollo tanto personal como académico me han permitido escalar un escalón más.

Agradezco a mis Padres Sr. Manuel Mora y Sra. Jazmín Meza por brindarme su apoyo incondicional, y por comprenderme en los momentos más difíciles de este desarrollo, por comprenderme a pesar de todo el tiempo que no hemos podido compartir.

En general este logro no se hubiera podido cumplir si no hubiera contado con la presencia de toda mi familia, que de alguna u otra manera me han brindado su ayuda, mediante consejos y apoyo emocional.

Ruth Mora Meza

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DERECHOS DE AUTOR | II |
| APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL | IV |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR | V |
| DEDICATORIA | VII |
| AGRADECIMIENTO | VIII |
| ÍNDICE GENERAL | IX |
| ÍNDICE DE FIGURAS | X |
| ÍNDICE DE TABLAS | XI |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 4 |
| MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 7 |
| METODOLOGÍA | 18 |
| DESARROLLO DEL TEMA | 21 |
| CONCLUSIONES | 49 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Establecimientos económicos de Milagro según principales actividades económicas del cantón Milagro..... | 8 |
| Figura 2. Población económicamente activa y su distribución en el Cantón Milagro | 8 |
| Figura 3. Plano general del Cantón Milagro (2005)..... | 17 |
| Figura 4. Medios de comunicación interna..... | 21 |
| Figura 5. Uso de los medios para comunicar | 23 |
| Figura 6. Tipos de compensaciones..... | 24 |
| Figura 7. Compensaciones que influyen en el desempeño..... | 25 |
| Figura 8. Capacitaciones recibidas..... | 26 |
| Figura 9. Mejora en ejecución de Tareas..... | 28 |
| Figura 10. Salario influye en el desempeño..... | 29 |
| Figura 11. Satisfacción con respecto al salario | 30 |
| Figura 12. Culminación de tareas..... | 31 |
| Figura 13. Incremento de ventas..... | 33 |
| Figura 14. Tiempo de prestación de servicios..... | 34 |
| Figura 15. Desarrollar nuevas habilidades..... | 35 |
| Figura 16. Evaluaciones que han sido realizadas..... | 37 |
| Figura 17. Retiros inesperados | 39 |
| Figura 18. Causa de retiros del personal | 41 |
| Figura 19. Relación entre los medios de comunicación interna y Frecuencia de culminación de tareas..... | 42 |
| Figura 20. Relación entre el uso de los medios de comunicación interna y el incremento en el número de ventas..... | 43 |
| Figura 21. Relación entre los tipos de compensaciones y tiempo de prestación de servicios a la empresa..... | 44 |
| Figura 22. Relación entre el tipo de recompensas recibidas con el desarrollo de nuevas habilidades | 45 |
| Figura 24. Relación entre la mejora en la ejecución de las tareas y período de evaluaciones en la empresa..... | 47 |
| Figura 25. Relación entre la Influencia del salario en el desempeño del empleado y retirados de sus puestos de trabajos repentinamente..... | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Escala de Likert | 20 |
| Tabla 2. Medios de comunicación interna..... | 21 |
| Tabla 3. Nivel de uso de medios de comunicación interna | 22 |
| Tabla 4. Tipos de compensaciones | 24 |
| Tabla 5. Recompensas que influyen en el desempeño | 25 |
| Tabla 6. Capacitaciones recibidas..... | 26 |
| Tabla 7. Mejora en ejecución de Tareas | 27 |
| Tabla 8. Salario influye en el desempeño..... | 29 |
| Tabla 9. Satisfacción con respecto al salario | 30 |
| Tabla 10. Frecuencia de culminación de tareas | 31 |
| Tabla 11. Incremento del número de ventas | 32 |
| Tabla 12. Tiempo de prestación de servicios..... | 34 |
| Tabla 13. Desarrollo de nuevas habilidades | 35 |
| Tabla 14. Evaluaciones que han sido realizadas..... | 36 |
| Tabla 15. Periodo de evaluaciones | 38 |
| Tabla 16. Retiros inesperados..... | 39 |
| Tabla 17. Causa de retiros del personal | 40 |
| Tabla 18. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los medios de comunicación interna y Frecuencia de culminación de tareas. | 42 |
| Tabla 19. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los medios de comunicación interna y el incremento del número de ventas | 43 |
| Tabla 20. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los tipos de compensaciones y tiempo de prestación de servicios a la empresa..... | 44 |
| Tabla 21. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre el tipo de recompensas recibidas con el desarrollo de nuevas habilidades | 45 |
| Tabla 23. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre la mejora en la ejecución de las tareas y período de evaluaciones en la empresa. | 46 |
| Tabla 25. Pruebas de Chi-Cuadrado: Relación entre causas del retiro del personal y la satisfacción con respecto al salario que perciben. | 48 |

Las Estructuras de Estímulos y su influencia en el Desempeño Laboral del sector comercial formal del cantón Milagro.

RESUMEN

El sector comercial milagreño representa la principal actividad económica del sector terciario, representando la mayor fuente de empleo para la población; considerando que características claves como el nivel de relación intrapersonal, eficacia, eficiencia y habilidades de comunicación que tenga el personal empleado, permitirán a las empresas comerciales lograr y mantener un sólido posicionamiento en el mercado.

Dichas características están relacionadas directamente con el desempeño laboral que tenga el individuo en su puesto de trabajo, y muchos estudios han coincidido que la composición de las estructuras de estímulos influye de una manera proporcional al desempeño de los empleados.

Con la finalidad de analizar cómo están organizadas estas estructuras de estímulos en el sector comercial de la ciudad de Milagro y su nivel de incidencia en el desempeño de los trabajadores se plantea el presente trabajo de investigación denominado: Las Estructuras de Estímulos y su influencia en el Desempeño Laboral del sector comercial formal del cantón Milagro durante el segundo semestre del año 2018.

Teniendo conocimiento que dentro del sector existe tanto el comercio formal (se adapta a los estatutos legales establecidos en el país), como informal (se lleva a cabo de manera oculta, irregular e incumpliendo estatutos establecidos), para el presente estudio se va analizar específicamente el sector comercial formal.

El estudio consta de 5 capítulos, en los cuales se planteó la problemática, abordando el tema a tratar, luego el marco teórico en el cual con bases teóricas se fundamentó el caso de estudio, por consiguiente, se definió la población y muestra que sirvieron como objeto de estudio, proporcionando los datos necesarios para el respectivo análisis. En capítulo 4 del desarrollo se validó cada variable analizando cada las preguntas de las encuestas mediante los datos obtenidos. Finalmente, en el capítulo 5 se establecieron las conclusiones respecto a los objetivos planteados.

PALABRAS CLAVE: Sector Terciario, Estructuras de Estímulos, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral.

The Stimulus Structures and their influence on the Labor Performance of the formal commercial sector of Milagro

ABSTRACT

Milagro reflects an active development of all its economic sectors either: primary, secondary and tertiary, but for the purpose of the analysis covered by this research, it will focus on the tertiary sector, especially the commercial area.

The commercial sector of the state of Milagros represents the main economic activity of the tertiary sector, representing the largest source of employment for the population; considering that key characteristics such as the level of intrapersonal relationship, efficiency and communication skills of the employees will allow commercial companies to achieve and maintain a solid position in the market.

These characteristics are directly related to the job performance of the individual in his job, and many studies have agreed that the composition of the stimulus structures influences in a manner proportional to the performance of employees.

In order to analyze how these stimulus structures are organized in the commercial sector of the city of Milagro and its level of impact on the performance of workers, the present research work called: Structures of Stimulus and its influence on the Labor Performance of the formal commercial sector of the Milagro city during the second semester of the year 2018.

Being aware that within the sector there is both formal trade (adapted to legal statutes established in the country), and informal (it is carried out in a hidden, irregular and in violation of established statutes), for the present study will be analyzed specifically the formal commercial sector.

The study consists of 5 chapters, in which the problem was raised, addressing the topic to be addressed, then the theoretical framework on which the case study was based on theoretical basis, therefore, the population was defined and shows that they served as object of study, providing the necessary data for the respective analysis. In chapter 4 of the development, each variable was validated by analyzing each question in the surveys using the data obtained. Finally, in chapter 5 the conclusions were established regarding the objectives set.

KEY WORDS: Tertiary Sector, Stimulus Structures, Labor Performance, Labor Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El cantón Milagro conocido como las “Tierras de las Piñas” pertenece a la provincia del Guayas siendo el segundo con mayor nivel demográfico 166.634 habitantes, datos obtenidos del (INEC, 2010).

Esta ciudad desde mucho tiempo atrás, e incluso antes de su cantonización en 1913 ya era conocida por el desarrollo de cada uno de los sectores económicos que en ella existían, siendo un ejemplo palpable de este desarrollo, el Ingenio Valdez, pionero de la industria azucarera en el País. Aunque actualmente no sea propiedad de un milagreño sigue generando fuentes de ingresos para los habitantes del cantón.

En la actualidad entender el comportamiento del individuo dentro de una organización ha ganado mayor relevancia y han sido objetos de análisis en juntas directivas, por la importancia que tiene la satisfacción del trabajador en el alcance de los objetivos planteados por la empresa.

Ostroff (1993) en su estudio de análisis entre la satisfacción laboral y su influencia en el rendimiento del empleado dentro de sus puestos trabajos, pudo sostener que las empresas con trabajadores satisfechos son más productivas y rentables que las empresas que cuentan con un personal insatisfecho. Este resultado afirma su posición de apoyo a la relación de la satisfacción laboral y el rendimiento o desempeño de los empleados (Chiang & Ojeda, 2013).

La satisfacción del empleado puede estar ceñida por diversas perspectivas como emocionales, recompensas equitativas, condiciones óptimas de trabajo, oportunidades de superación, etc. Sin embargo, la variable monetaria destaca por ser el principal factor de influencia en la satisfacción del personal (Atalaya, 2014).

Por muchos Autores como Atalaya, se ha logrado determinar que las estructuras de estímulos están directamente relacionadas con el desempeño laboral del individuo dentro de la organización, y por ello se plantea el siguiente trabajo de investigación con el fin de analizar todo el sector comercial formal del cantón Milagro durante el segundo semestre del año 2018, la composición de sus estructuras de estímulos y su repercusión en el desempeño del personal, y también al ser un requisito para poder obtener el título de Ingenieras Comerciales.

Para el estudio se consideraron los siguientes aspectos: Comunicación interna, Compensaciones, Capacitaciones, Satisfacción salarial, Desempeño de empleados, Tiempo de servicio, Evaluación del desempeño y Abandono del trabajo.

Para la investigación se aplicó una metodología cuantitativa y se utilizó un instrumento de recolección de datos denominado Encuesta la misma que estuvo conformada por 16 preguntas relacionadas a los aspectos que se establecieron con anticipación, mismos que permiten determinar la forma recurrente en que el sector comercial establece sus

estructuras de estímulos y la forma en que estas han influenciado en el desempeño del personal.

Se puede destacar que la recolección de datos fue la parte más tediosa de la investigación debido a que al momento de realizar las encuestas, las personas se rehusaban a contestarlas por temor a perjudicar a la empresa, así como también sostenían que ya habían sido encuestados, pero con temas políticos.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día, con la gran acogida de la globalización y los cambios radicales que se han apegado al desarrollo económico de las naciones, y al ser las empresas una gran fuente colaboradora de este desarrollo, se ha necesitado la adopción de nuevas perspectivas en cuanto a la aceptación de bienestar y comodidad del individuo en sus puestos de trabajos, esto con el fin de lograr el máximo desempeño de eficiencia y eficacia en todas sus actividades. (Acosta Márquez & Delfin Pozos, 2016)

Hablamos de cambio, ya que en años anteriores no se percibía preocupación por parte de las empresas en cuanto a su talento humano, a pesar de que muchas veces el trabajo que realizaban era forzoso e implicaba muchas horas de trabajos y en muchas ocasiones no era remunerado, solo anhelaban un alimento y repartirlo con sus familias.

Este estilo de trabajo indigno, se mantuvo por muchos años en la antigüedad, a pesar de esto nadie reclamaba ni mucho menos dejaba abandonado su trabajo, un factor negativo que impedía a las personas luchar por mejores oportunidades, fue que para entonces no existían oportunidades que les permitan buscar mejores opciones en el mercado, las pocas empresas que existían ya estaban abarrotadas de trabajadores. Un mercado competitivo motivaba a la denominada y muy criticada explotación laboral.

El mercado globalizado en el que están expuestas las empresas en la actualidad, al mismo tiempo el desarrollo de un mercado altamente competitivo, ha consolidado la gran importancia de la fuerza laboral para las organizaciones, como principal fuente de crecimiento y progreso de las mismas, es por ello que el ofrecer un ambiente de confort y comodidad a sus empleados es una herramienta para demostrar la importancia que representan para la empresa.

Muchos estudios apoyan la idea, de que la satisfacción laboral está altamente relacionada con el desempeño del individuo, es por ello que los beneficios y regalías ofrecidas y enmarcadas en sus estructuras de estímulos representan la principal motivación para maximizar el desempeño de los empleados.

San Francisco de Milagro es un cantón perteneciente a la provincia del Guayas, con una población de 166.334 habitantes, es una ciudad activa económicamente, ya que dentro de ella se pueden destacar muchos sectores económicos; agroindustrial, agricultura, financiero, servicios, comercial, etc.

Siendo el sector comercial el más prominente de la ciudad, un simple recorrido por sus calles céntricas refleja la gran magnitud del nivel de actividad comercial existente en el sector.

Según los datos arrojados por el censo Nacional Económico realizado por el INEC, son 5099 establecimientos económicos de diversa naturaleza plasmados en el cantón, y de esta cantidad un 57,71% están ubicados en la categoría de Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas, es decir 2943 empresas pertenecientes al sector (INEC, 2011).

Según estos datos, el capital humano de la zona, encuentra su principal fuente de empleo en el sector comercial, y también se refleja un alto nivel de competencia en el mercado en cuanto al número de empresas existentes.

Como se había argumentado anteriormente, en un mercado altamente competitivo como es el Milagreño, las empresas que quieran reclutar y retener un personal motivado con habilidades expectantes, deberán establecer y demostrarle a su fuerza laboral que corresponden un pilar fundamental para el éxito de la organización.

Una de las tantas formas de demostrarle al empleado que su trabajo y permanencia es crucial para el alcance de objetivos y metas establecidas, es el planteamiento de estructuras de estímulos, la misma que representa los beneficios y regalías que podría obtener un trabajador por su eficiente y eficaz labor.

Los beneficios ofrecidos podrían variar dependiendo de las políticas que determine la empresa, pueden estar clasificados por reconocimientos, notificaciones, festejos, regalías, aumentos de trabajo, gift cards, vacaciones, horarios flexibles entre muchas otras.

Según varios estudios realizados, entre estos está el de (Chiang & Ojeda, 2013) estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres; sostienen y demuestran que las estructuras de estímulos están ligadas al desempeño laboral del personal, es decir que el nivel de motivación y esfuerzo del trabajador ante su labor va a depender del nivel de satisfacción de los beneficios ofrecidos y sus ansias por alcanzar alguno.

1.2 Justificación

Analizar a las empresas comerciales del Cantón Milagro, en cuanto a como establecen y determinan sus estructuras de estímulos, es decir el conjunto de beneficios muy aparte del sueldo acordado entre empleador y empleado por sus labores, permitirá reunir datos y llevar a cabo registros en cuanto a aspectos claves de la investigación y que están

directamente relacionados con la variable independiente que es la estructura de estímulos y la variable dependiente que es el desempeño laboral.

Aspectos esenciales como el desempeño laboral, comunicación interna, compensaciones laborales, capacitaciones y estabilidad laboral fueron designados como claves para ser analizados en las empresas mediante las encuestas que son el instrumento de investigación utilizado para el presente estudio.

El fin de esta investigación analítica es conocer con que beneficios extras las empresas comerciales milagreñas atraen, retienen y motivan el desempeño de sus empleados, teniendo en cuenta el nivel competitivo del mercado comercial, y al ser los trabajadores a quienes estará dirigida la encuesta se podrá conocer con un mayor porcentaje de veracidad, respecto a cómo estos beneficios inciden en su desempeño laboral

El grado de valor del presente estudio está dado por el alto nivel de importancia que tienen las empresas comerciales en la economía del cantón, es de conocimiento común que estas empresas constituyen una de las mayores fuentes de empleos de la ciudad, es por ello que se origina la necesidad de que cotidianamente se realicen estudios de diversas categorías, ya sean colegiales, universitarios o gubernamentales para analizar y determinar posibles falencias o a su vez resaltar oportunidades que se estén presentando en el mercado y logren un profundo desarrollo local.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar las estructuras de estímulos y su influencia en el desempeño laboral de las empresas sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar que la comunicación oral es el medio más utilizado en la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del sector comercial formal del cantón Milagro.
- ✓ Analizar en qué proporción el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influyen en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro.
- ✓ Determinar en qué medida se relacionan el tipo de compensaciones con el tiempo de servicios del empleado en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro.
- ✓ Evidenciar que el nivel de satisfacción salarial influye en el índice de abandono de puestos de trabajos en las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro.

1.4 La Formulación del problema

¿Cómo están constituidas las estructuras de estímulos y su influencia en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018?

1.4.1 Sistematización

- ✓ ¿Cómo incide la comunicación oral en el desempeño de los empleados del sector comercial formal del cantón Milagro?
- ✓ ¿En qué proporción el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influye en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro?
- ✓ ¿En qué medida se relaciona el tipo de compensaciones con tiempo de servicio de los empleados en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro?
- ✓ ¿Cómo incide el nivel de satisfacción salarial con el índice de abandono de puestos de trabajo en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro?

CAPÍTULO 2

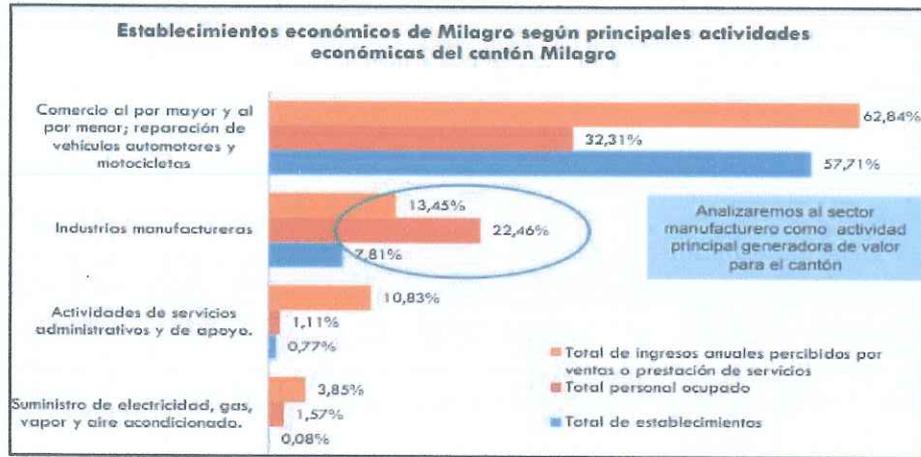
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

La motivación en las empresas para maximizar el desempeño de los trabajadores se ha convertido en el fin por el que operan en la actualidad, hay muchas formas de lograr motivar a la fuerza laboral, como por ejemplo delegar autoridad, ofrecer oportunidades de opinar y dar ideas en las decisiones del desarrollo de la empresa, y sobre todo planteando estructuras de estímulos, que contengan todos los beneficios y compensaciones que un trabajador podrá alcanzar, una vez que su desempeño este cumpliendo las expectativas esperadas (Chaparro Espitia, 2006).

El cantón Milagro se destaca por ser activo económicamente, predominando entre sus actividades principales, la producción, agricultura, comercial y de servicios.

Según datos extraídos del INEC en Milagro existen 5.099 establecimientos económicos, de los cuales un 57,71% de estos está dedicado al comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas (INEC, 2011). Como se puede observar en la imagen esta actividad representa la mayor fuente de empleabilidad de la ciudad con un 32,31% del total del personal ocupado en este tipo de empresas.

Figura 1. Establecimientos económicos de Milagro según principales actividades económicas del cantón Milagro



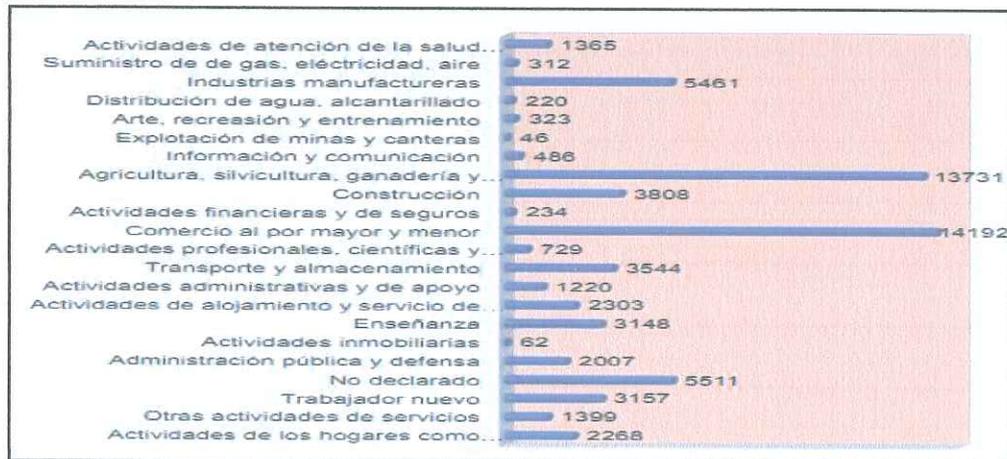
Fuente: (INEC, 2011).

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

Por representar el sector alta relevancia para la economía de la ciudad, analizar el nivel de desempeño que tienen sus principales actores, es decir sus empleados y la forma en como las estructuras de estímulos que se han planteado inciden en dicho desempeño.

En el gráfico dos se puede confirmar la idea de que la actividad de comercio al por mayor y menos representa la mayor fuente de empleo para la población económicamente activa de todo el cantón Milagro.

Figura 2. Población económicamente activa y su distribución en el Cantón Milagro



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: (Llaque Ruano, 2015).

Para que la comunicación en la empresa sea productiva, es necesario que esta sea planificada de manera anticipada, estableciendo canales y medios claros y precisos, así como objetivos que se deseen alcanzar. Una organización sin un personal que entienda y utilice los medios de comunicación no podrá alcanzar metas, por el simple hecho de que cada persona va a tratar de alcanzar objetivos de manera personalizada, no va a existir unión, contribuyendo a un clima organizacional tóxico afectando el posicionamiento o mantenimiento de la empresa en el mercado (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

La comunicación interna es vital para el crecimiento de la empresa, así respalda esta idea (Morejón, 2012) sosteniendo que uno de los aspectos esenciales dentro del ambiente laboral, es la comunicación interna que puede existir entre todos los miembros con el fin de que todas las ideas sean compartidas y apreciadas y con ello generar confianza de las personas en sus lugar de trabajo y motivar un mayor nivel de compromiso en la empresa.

Para (Armijo, 2015) la comunicación organizacional es un conjunto de técnicas direccionadas a mantener una constante agilización del flujo de información que se pueda generar, tanto entre los miembros de la organización, así como la comunicación que se origina de estos con la empresa.

Según (Delfin & Acosta, 2016) el crecimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo.

Para que toda empresa pueda contar con una eficiente comunicación interna es necesario que esta sea gestionada de manera constante, y una forma de hacerlo es tener una planificación anticipada, planteándose objetivos que permitan visualizar resultados realizables (Charry, 2018).

Una comunicación interna puede significar muchas ventajas para las empresas como, por ejemplo;

- ✓ Una interacción bilateral más amplia entre todo el equipo de trabajo.
- ✓ Permite que los miembros aporten con ideas para la toma de decisiones.
- ✓ Lograr que los miembros visualicen al plan estratégico de la organización como un medio prospero para cumplir con sus anhelos personales.
- ✓ Mejora el nivel de productividad, desde el momento en que los miembros mantengan una comunicación eficiente y compartan ideas se podrá alcanzar con éxito las metas empresariales.
- ✓ Aumentar el nivel de trabajo en equipo generando un círculo sólido de amistad que motive el compromiso del empleado con la organización (Arcos Hervás, 2013).

La compensación es el elemento clave con el que cuentan las empresas, para atraer, retener y mantener un equipo de trabajo próspero. Por otra parte es todo lo que el empleado puede llegar a recibir como reconocimiento a su trabajo, y es considerado un elemento importante para la empresa, porque la productividad que se logre, va a depender del nivel de motivación que tengan cada uno de los empleados, esto va a prescindir de cómo estas compensaciones les permita satisfacer sus necesidades básicas (Iza, 2016).

La forma de gestionar las retribuciones ha evolucionado a lo largo del tiempo según han cambiado las características y aspiraciones de las empresas y de los trabajadores. De una visión rutinaria, la retribución ha pasado de considerarse estratégica, no solamente por su importancia económica sino por su incidencia en otros aspectos de la organización. La forma de compensar al personal es un instrumento clave no sólo en las políticas de recursos humanos, sino también para la propia estrategia empresarial (Vidal , Cordon , & Torres, 2015)

Debido al alto nivel de competencia en el mercado, y la urgencia de las empresas por tener dentro de su talento humano, al más capaz y habilidoso, se han visto en la necesidad automática de operar bajo sistemas de retribuciones establecidos, que les permita atraer, incentivar y motivar el desempeño de sus colaboradores.

Los incentivos que establece la empresa para sus trabajadores están dirigidos a realzar la excelencia y responsabilidad que alcanza el empleado en su realización cotidiana de actividades.

1. Premios altamente vinculados al logro de los objetivos empresariales, y esta primordialmente dirigido a la alta gerencia, estos representan una valiosa fuente de motivación.
2. Premios vinculados al tiempo que los colaboradores han prestado sus servicios a la empresa, y comúnmente son entregados en una escala de tiempo y va a depender del nivel de desempeño alcanzado (Chiavenato, 2007).

El concepto de compensación incluye todo tipo de recompensas, tanto extrínsecas como intrínsecas, que consideran elementos tanto monetarios como no monetarios, que son recibidas por el empleado como resultado de su trabajo en la organización. Las extrínsecas se refieren al sueldo base o salario, incentivos o bonos y beneficios distribuidos directamente por la organización. Las Intrínsecas se refieren a recompensas internas del individuo, derivadas de su involucramiento en ciertas actividades o tareas, como son: satisfacción laboral, compromiso, autonomía, oportunidades de crecimiento y aprendizaje. (Bedodo & Giglio, 2006).

Cada uno de estos elementos debe ser considerado como parte de la razón por la cual los empleados quieren trabajar en una organización, quieren permanecer en ella y esforzarse para mostrar su mejor desempeño. (Bedodo & Giglio, 2006).

Las capacitaciones han tomado una gran importancia entre las empresas líderes del mercado, convirtiéndose en una necesidad de éstas, con el fin de ayudar a que todo el recurso humano sea orientado hacia la eficiencia y eficacia, permitiendo brindar un bien o servicio final de alta calidad. El que una empresa pueda contar con personal dotados de todos los conocimientos que requiera para poder hacer frente a todas las adversidades que se puedan presentar en el mercado, es la meta que todas las organizaciones se han trazado. Dada lo elemental que resultan las capacitaciones para la empresa, estas ser previamente planificadas y por ende tener un propósito alineado a la naturaleza y visión del negocio para evitar falencias, pérdida de tiempo y dinero (Bohrt, 2000).

La implementación de las capacitaciones les permite a las empresas crecer de manera continua, perfeccionando el conjunto de actividades que se ejecutan en la misma, a través de la inducción, desarrollo e integración de todo el capital humano al ciclo productivo, generando un mayor desempeño en el trabajo gracias a toda la información impartida logrando un mejor desarrollo de actitudes y habilidades (Iza, 2016).

Si la ejecución de las capacitaciones en las empresas se quiere llevar a cabo con la ayuda de las TIC's como un medio de autoaprendizaje, se deberá tener en cuenta las características del personal que va a ser sometido al proceso, es decir edad, nivel de educación, estrato social; también se deberá contar con las instalaciones precisase infraestructura tecnológica que permita cumplir con el ideal, con el fin de que todos se adapten a la información impartida permitiendo el desarrollo de nuevas habilidades generando un mayor nivel de desempeño en la organización (Castañeda, Hernández, & Ramos, 2016)

Para que todo personal de una empresa se preste a recibir una capacitación es necesario que conozca las referencias del por qué la alta dirección está promoviendo dicha capacitación y entender que su fin está ligado a lograr un cambio o mejorar acciones diarias que están incurriendo en el fallido alcance de resultados objetivos, es importante que el empleado goce del apoyo tanto de la alta dirección como de su jefe inmediato (Gonzales & Tarragó, 2008).

Los factores claves son:

- ✓ Generar un ambiente laboral donde fluya la confianza y promover una comunicación activa que permita al equipo adaptarse a los cambios a los cuales se está encaminando la empresa.
- ✓ Mediante las capacitaciones estimular la creación de un equipo de trabajo participativo y colaborador en el cual predomine el intercambio de información como medio principal para erradicar el individualismo en el trabajo.
- ✓ Es importante atender de manera personalizada a cada miembro del equipo y comprender sus diferentes puntos de vistas con el fin de evitar o cambiar ciertas actitudes tóxicas que son propensas a influenciar en el desarrollo y evolución de todo el grupo y la empresa.

- ✓ Incentivar a los colaboradores para que compartan sus conocimientos y habilidades que han podido obtener con el paso del tiempo en todo su desarrollo profesional, ayudando a que los demás integrantes del equipo comprendan la importancia de un arduo trabajo en equipo y que los problemas que pueden surgir competen a todos.
- ✓ Implementar instrumentos que se acoplen a la necesidad de los cambios establecidos en las funciones de cada colaborador.

La satisfacción en el trabajo es un tema que refleja gran cambio en cuanto a las perspectivas de intereses que la sociedad iba tomando con el pasar del tiempo, comenzando en la década 30 a llevarse a cabo las primeras investigaciones de este tipo, alcanzado su esplendor no hasta menos de la década de los 60. Ya a partir de la siguiente década que se empezó a profundizar la problemática tomando en cuenta las condiciones laborales y el nivel de satisfacción que producían en el trabajador.

En la década de los 80 aspectos como la calidad de vida que se ofrecían al trabajador, así como su influencia en la salud mental al igual que el factor bienestar familiar tomaron peso e importancia en dichas investigaciones. Al entrar a la década de los 90 la satisfacción salarial se ve profundamente enmarcada por todos los factores que hasta ese entonces se habían analizados, más un nuevo paradigma que relacionaba la satisfacción de la fuerza laboral y la importancia del desarrollo de este mediante capacitaciones brindadas por las organizaciones (Chiang & San Matín, 2015).

La satisfacción laboral se origina cuando un empleado logra la armonía ante sus necesidades o requerimientos en su puesto de trabajo, como resultado del nivel de interacción que tenga este con los demás miembros, dirigentes y todo el medio que lo puede rodear, es contrastar lo que las personas desean del trabajo al que están brindando sus servicios con lo que este les ha podido brindar realmente (Charaja & Mamani, 2014).

Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler, define la relación entre lo que desea un empleado y lo que este obtiene, si lo recibido es mayor que lo esperado produce una satisfacción alta en caso contrario se producirá insatisfacción, en otras palabras, lo que muestra esta teoría es que la satisfacción en el trabajo va a depender de la percepción individual que tenga cada empleado con respecto a su satisfacción (Urquiza, 2012).

La teoría de salarios de eficiencia sostiene que el desempeño productivo de todo el personal de una empresa va a estar ligada directamente con el nivel de salario que perciban. Es decir, si reciben una remuneración alta, el compromiso con la empresa va a ser mayor, mostrando una lealtad firme a los ideales y metas de la empresa y así cada día trabajarán con más dedicación para mantener a salvo sus puestos de trabajo. Las empresas son conscientes de aquello, por ello la mayoría fija sus niveles de sueldos de acuerdo al mercado, evitando las malas actitudes del trabajador en el trabajador por sentirse afectado económicamente y sin duda alguna asegurar la solidez y crecimiento de la empresa en el sector (Méndez, 2015).

El desempeño es considerado todo el conjunto de aquellos comportamientos y gestiones empleados por la fuerza laboral que relejan un alto impacto en el alcance de los objetivos empresariales, pudiendo ser evaluados en base a las habilidades y logros de forma individual y su influencia en la productividad de la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta (Iturralde Torres , 2011).

Comprendiendo la importancia de la motivación del desempeño del empleado en las organizaciones, estas han respondido de manera ágil implementando herramientas o técnicas que permita al empleado sentirse parte importante de los logros y éxito de la empresa, delegar autoridad, otorgar mayor responsabilidad, reconocer con recompensas los logros exitosos y obsequiarles un ambiente óptimo de trabajo (Galarza, 2016).

En el transcurso del estudio, se ha concientizado el valor de las motivaciones como el mayor ente de estímulo del desempeño laboral, a pesar de la existencia de varias técnicas e instrumentos se ha llegado a considerar que las compensaciones son la mejor forma de incentivar al empleado a mejorar y cumplir con la expectativa laboral.

Dada la relevancia que tiene el desempeño laboral para las organizaciones en su desarrollo y posicionamiento en el mercado, estas tienen la necesidad de mantener a su equipo de trabajo altamente comprometido y afianzado a la empresa, y solo se lo logrará si el individuo considera a su empresa, la mayor fuente de oportunidad para crecer tanto personal como profesionalmente (Pozo Rodríguez, Martins, & Rodríguez Cotilla, 2014).

El rendimiento y productividad que puede tener una organización va a depender del desempeño que tengan los colaboradores de la misma, es decir, de la manera en que realizan las funciones y actividades que engloba cada puesto de trabajo.

Para poder incrementar la productividad es indispensable que todo el personal este satisfecho, tanto en sus necesidades personales según Lasluisa se pueden distinguir dos tipos de categorías que repercuten en la satisfacción de toda persona en una empresa, la primera que son las necesarias individuales las mismas que requieren que se les brinde un desarrollo mediante capacitaciones que les permita obtener mayores conocimientos y aptitudes.

La segunda categoría corresponde a los elementos motivacionales ligados a lo económico y reconocimientos por los logros (Lasluisa, 2015).

Un factor que influye en la motivación de los colaboradores es el establecimiento de metas personales ya que estas le permiten concentrar sus esfuerzos en el desarrollo y cumplimiento de la misma, así como genera que cada colaborador cree sus propias estrategias para evitar caer en el fracaso. A pesar de ser una meta a nivel personal influye en su comportamiento a nivel empresarial debido a que su desempeño mejorara por el anhelo de cumplir sus metas.

Por ello se puede decir que las metas están directamente enlazadas con la atención, el comportamiento, el esfuerzo y el nivel de persistencia que se emplee para alcanzarlas (Molina , 2000).

Es indispensable, que todo miembro de la organización sea evaluado de manera constante en sus puestos de trabajo, para conocer en que magnitud se está adaptando a las necesidades de la empresa no por objetos de castigar sino más bien de aumentar su desempeño tomando medidas de capacitación en caso de requerirlas o ya sea la oportunidad de una reubicación en un puesto que se acople a sus habilidades y actitudes.

La evaluación del desempeño es un instrumento muy utilizado que permite comparar el cumplimiento de los objetivos propuestos al empleado versus lo alcanzado, se lo realiza de manera periódica en base a un procedimiento sistemático ejecutado por más de una persona encargada y algo primordial es que deben conocer al individuo sometido a la evaluación y el tipo de trabajo al que está expuesto (Galarza, 2016)

Es clave que antes de realizar una evaluación de desempeño, existan estándares, sobre los cuales se evaluará el desempeño real de los miembros de la organización, y luego que se tengan resultados se deberán retroalimentarse con el objetivo de motivar al empleado a superar y mejorar en su desempeño o si es el caso mantengan su nivel.

A pesar de la importancia que tiene la evaluación del desempeño dentro de las empresas según lo analizado a lo largo de este estudio, se puede evidenciar que no siempre fue vista de este modo, el autor Lavanda sostiene que la evaluación del desempeño que solía existir en la antigüedad se daba solo por el juicio propio del inmediato superior, pero ya en la actualidad se han llegado a establecer modelos de evaluación de desempeño como referencias para las empresas (Sánchez & Calderón, 2012).

El éxodo de los trabajadores de las empresas esta principalmente ligado al bajo nivel de motivación y satisfacción, por ello se puede sostener que en su gran mayoría los retiros tienden a relacionarse con problemas laborales. Según los autores un instrumento que puede ser utilizado por las empresas para analizar esta situación latente es estudiando la fluctuación potencial, con el fin de evitar eventos internos negativos, como la rotación, cambios de funciones y los bajos índices de adaptación (Mansilla, Garcia, Gamero, & Congosto, 2010).

Esta instrumento de análisis está directamente relacionada con el anhelo continuo que tiene el empleado de dejar el puesto y función que ocupa, pero no se ha logrado llevar a cabo por no haber encontrado un trabajo ideal que se adapte a sus necesidad y expectativas para sentirse plenamente realizado (Mansilla, Garcia, Gamero, & Congosto, 2010).

El abandono de puestos se da por la insatisfacción del trabajador en la empresa, es decir que este factor está directamente relacionado al bienestar de la misma, por su alto nivel de repercusión en el ausentismo, rotación y los accidentes en los lugares de trabajo (Contreras , Reynaldos , & Cardona, 2015).

En la tesis de grado de Sornoza y Páez **sobre el sistema de incentivos como herramienta para el mejoramiento de la productividad empresarial**, en el cual se analiza que los incentivos se han convertido en un factor determinístico e ineludible para lograr el aumento en los volúmenes de producción, acentuando así, la importancia de esta forma de compensación. El denodado interés en la reducción de costos, en la reestructuración de métodos de trabajo y en fomentar el desempeño, conduce de manera lógica a vincular el pago con el desempeño. Pero también se origina la tendencia hacia los programas de mejoramiento de la calidad y de formación del compromiso del empleado. Este énfasis cada vez más creciente en los programas de mejoramiento de la calidad y de la formación del compromiso del empleado, está haciendo renacer los planes de incentivos y de pago por desempeño. Los típicos estilos de conceder compensaciones por desempeños superiores son: Unidades producidas, Ahorros logrados, Reducción de desperdicios, Reducción de reprocesos, Comisiones por ventas, etc. Es importante mencionar que podría suscitarse el caso de que una empresa analice que ninguno de los planes mencionados anteriormente es adecuado para sus necesidades, allí surge el reto de la administración de crear incentivos sui generis que se adapten a las características de funcionamiento de la organización (Sornoza & Paez, 2009).

En la tesis de (Cárdenas & Marín, 2016) sobre **Diseño de la Estructura Salarial Del Área de Producción de Diario el Universo, Usando el Método de Valoración de Cargos Por Factores y Puntos**, en el cual trata sobre Las exigencias del mundo laboral obligan a las organizaciones a volverse más competitivas para atraer y retener el talento. Existen distintas herramientas que permiten generar condiciones motivadoras para el personal. En el presente estudio, se identificó que dentro del área de Producción de Diario El Universo, la administración de salarios no era competitiva externamente ni equitativa por lo que se realizó el proceso de valoración de 42 cargos del área. El alcance de este trabajo incluye la actualización de organigramas, el levantamiento y revisión de las descripciones de funciones y responsabilidades del área, relaciones internas del cargo y asignación de pesos. Todos estos aspectos contribuyen a la construcción de una estructura y política salarial que permita administrar de forma clara, objetiva y justa la asignación de cada uno de los salarios del área de Producción.

En el trabajo de grado sobre **Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito** estudiado por Fernández, el desempeño inadecuado de todos los colaboradores de una institución municipal de desarrollo económico; ha obligado a probar que un buen clima laboral influye en la satisfacción y determina un desempeño laboral alto. Se justifica con las teorías: bifactorial de Herzberg y de clima organizacional de Likert, que se basan en factores higiénicos y motivantes, y condiciones organizacionales respectivamente; por tanto, incidentes en el buen desempeño y productividad; tratado en tres capítulos: clima laboral, satisfacción laboral, evaluación al desempeño. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo, estadístico

y correlacional. A una población total de cincuenta y un colaboradores acorde al tiempo de permanencia, se ha evaluado clima, satisfacción y desempeño laboral; evidenciando excelente clima laboral (42 por ciento), satisfacción laboral alta (68 por ciento) y desempeño laboral muy bueno (33 por ciento); entonces el clima laboral determina el comportamiento de los trabajadores (Fernandez, 2011).

En el trabajo de titulación de Magíster (Avila & Narvaez, 2016) sobre **El análisis de la herramienta de evaluación de desempeño de la empresa transoceánica Cía. Ltda. Y propuesta de mejora en su estructura y aplicación**”, por ello se analizó la herramienta de evaluación de desempeño utilizada por la empresa Transoceánica y se propuso mejorar su estructura y aplicación, para tal efecto se analizaron sus bondades y deficiencias aplicando un análisis FODA de la Herramienta de evaluación de desempeño, así como las fallas en el proceso de detección de necesidades de capacitación y desarrollo. Complementariamente se identificaron las competencias organizacionales aplicables a todos los cargos, la metodología para levantar las funciones esenciales para cada cargo y se presentó una herramienta mejorada con la cual se identificó de manera efectiva las posibles brechas de personal en cuanto al desempeño observado y las exigencias del cargo; así como los procedimientos y métodos que fueron levantados para apuntalar un feedback efectivo para la entrega de resultados y la definición de planes de mejora y objetivos de cumplimiento. Se observó que arribar la herramienta a un grado de especificidad nos permitió disminuir considerablemente la subjetividad de la herramienta y obtener datos más precisos respecto a las necesidades de capacitación y desarrollo de la empresa, con lo cual nos enfocamos a formar profesionales de excelencia.

En la tesis de (Bedodo & Giglio, 2006) sobre **La motivación laboral y compensaciones**, el cual trata de una investigación teórica respecto a la relación entre la motivación laboral y compensaciones en el marco de las organizaciones actuales, en la cual se intentara comprender de qué manera se establece una relación, además plantean una reflexión sobre la responsabilidad de la organización en la motivación de sus empleados, respecto al rol que desempeñan dentro de la organización y una mirada amplia acerca de los aspectos asociados en el contexto de la gestión de recursos humanos.

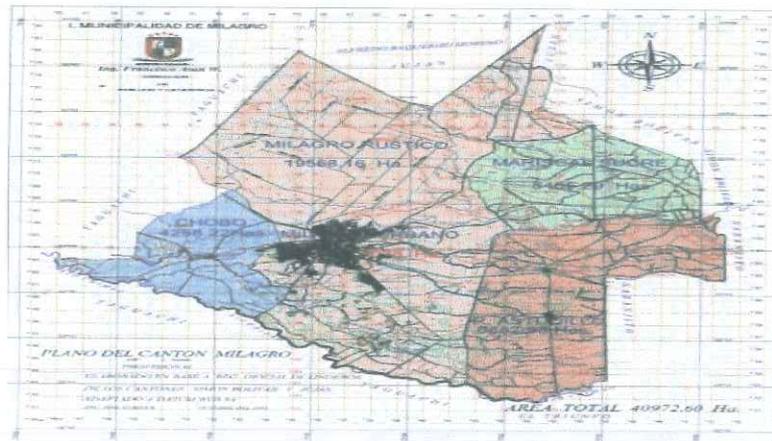
Así es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones, entendidas en su concepción integral se relacionan, de tal manera que logra influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.

La compensación influirá en la motivación en tanto que combina estímulos tanto extrínsecos en el caso de componente monetario como intrínsecos en si componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

2.2 Delimitación

- ✓ País: Ecuador
- ✓ Región: Litoral o Costa
- ✓ Provincia: Guayas
- ✓ Cantón: Milagro
- ✓ Sector Empresarial:
- ✓ Sector Terciario
- ✓ Área: Comercial

Figura 3. Plano general del Cantón Milagro (2005)



Fuente: Libro “El milagro de Milagro un recorrido por su historia” por (Jumbo Alvarado, 2011).

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Las estructuras de estímulos influyen en el desempeño laboral de las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- ✓ La comunicación oral es el medio más utilizado en la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del sector comercial formal del cantón Milagro.
- ✓ El nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influye en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro.
- ✓ El tipo de compensaciones se relacionan a los años de trabajo del empleado en las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro.
- ✓ El nivel de satisfacción salarial influye en el índice de abandono de puestos de trabajos en las empresas del sector comercial del cantón Milagro.

2.4 Variables

Variable Independiente: Estructuras de Estímulos

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Delimitación de la población

Para establecer la población, se utilizó datos del INEC del año 2011, donde señala que en el Cantón Milagro, existen 5.099 establecimientos económicos, de los cuales un 57,71% corresponde a la parte de comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas, es decir serían 2943 empresas a las cuales está dirigido este estudio (INEC, 2011).

De las 2.943 empresas que forman la población de esta investigación, se estableció una muestra de estudio, para lograr la obtención de datos que en gran magnitud sean fidedignos y apegado a la realidad de toda la población.

3.2 La Muestra

3.2.1 Tipo de Muestra

Para una mayor confiabilidad de los datos, se determinó la aplicación de un tipo de muestra probabilística aleatoria simple, con el fin de permitir que todos los participantes en este caso las empresas tengan las mismas posibilidades de entrar en el estudio exhaustivo de la muestra, obteniendo datos más reales y veraces.

3.2.2 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

N: Población

n: muestra

Z: Nivel de confianza en los resultados (Z=1.96)

p: Probabilidad de respuestas positivas considerando la situación más crítica (P=0,50)

q: Probabilidad de fracaso $1 - 0,50 = 0,50$

E: Error de muestreo 5%

$$n = \frac{2.943 (0,5*0,5)}{\frac{(2.943-1)0,05^2}{1,96^2} + (0,5*0,5)}$$

$$n = \frac{2943 (0,25)}{\frac{2.943 (0,0025)}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{735,75}{\frac{7,355}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{735,75}{1,915 + 0,25}$$

$$n = \frac{735,75}{2,16536458}$$

$$n = 340$$

3.3 Métodos y técnicas de investigación

Debido a la naturaleza de esta presente investigación se determinó el uso del método cuantitativo, ya que se va a necesitar de análisis de datos recolectados, con el fin de corroborar la hipótesis que se ha planteado en la investigación.

El método explicativo según (Berrezueta Berrezueta , 2012) consiste en la comprobación de cómo se conectan las variables para buscar algún tipo de explicación del fenómeno que se estudia, y de ese modo contrastar o demostrar hipótesis.

Es por ello que se ha adoptado un modelo explicativo, ya que se busca explicar qué relación existe entre las dos variables principales de la investigación, es decir comprobar que la hipótesis planteada de que las estructuras de estímulos inciden en el desempeño del trabajador.

Y por último debido a la naturaleza de la investigación de analizar al sector comercial milagreño de manera directa mediante la aplicación de encuestas, el método estadístico matemático también será utilizado para analizar estadísticamente los datos recopilados, logrando tener información más exacta para verificar si la hipótesis de la investigación se afina a la realidad del Cantón Milagreño.

3.3.2 Técnicas de investigación

Para el análisis de este caso se empleó como instrumento de recolección de información o datos la aplicación de una Encuesta, misma que se aplicó a la muestra calculada en el sector comercial.

3.3.2.1 Encuesta

Por la naturaleza de la investigación del presente estudio, de analizar el sector comercial del Cantón Milagro, y la necesidad de recolectar datos reales de la muestra poblacional determinada, se ha planteado a la encuesta como el único instrumento de recolección de información.

La misma que va a estar dirigida a 340 empleados de las diferentes empresas comerciales en toda la ciudad; y la estructura de la encuesta será de 16 preguntas que abarcan los indicadores de las variables tanto dependiente (desempeño laboral) como independiente (estructuras de estímulos), esenciales para el análisis de la investigación.

Tabla 1 Escala de Likert

| Escala de Likert | | | Puntuación |
|--------------------------|----------|--------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | Muy Alto | Muy Frecuentemente | 1 |
| De acuerdo | Alto | Frecuentemente | 2 |
| Indeciso | Medio | Ocasionalmente | 3 |
| En desacuerdo | Bajo | Raramente | 4 |
| Totalmente en desacuerdo | Muy bajo | Nunca | 5 |

3.4 Procesamiento de la información

Para el desarrollo de la información se procedió a tabular el cuestionario conformado por 16 preguntas diseñadas bajo la escala de Likert, mismas que fueron elaboradas en base a las variables e indicadores de la investigación.

Luego de esto se empleó el Programa estadístico denominado SPSS, el cual permitió agilizar el procesamiento de la información de manera precisa generando los gráficos con sus respectivas distribuciones lo cual permite la interpretación de los datos e incluso permite conocer la correlación existente entre variables.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

1. ¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación ha establecido la empresa como principales canales de comunicación interna?

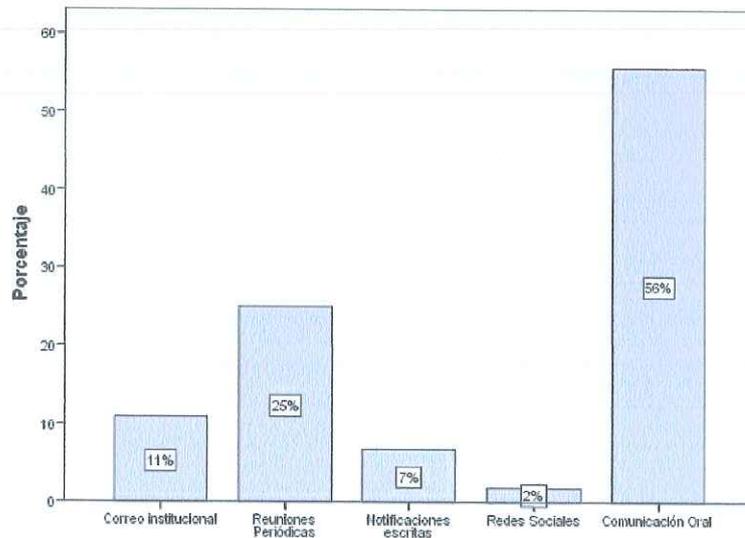
Tabla 2. Medios de comunicación interna

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Correo institucional | 37 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| Reuniones Periódicas | 85 | 25,0 | 25,0 | 35,9 |
| Notificaciones escritas | 23 | 6,8 | 6,8 | 42,6 |
| Redes Sociales | 6 | 1,8 | 1,8 | 44,4 |
| Comunicación Oral | 189 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 4. Medios de comunicación interna



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Según los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al sector comercial del cantón Milagro, se puede determinar que la comunicación en un 56% se da de forma oral, es decir existe una comunicación informal y personal. Mientras que un 25% de los encuestados sostiene que utilizan a las reuniones periódicas como principal medio de comunicación interna, es allí donde se les informa todo lo relacionado a sus tareas y obligaciones. Para el

caso de la utilización de correo institucional un 11% confirmó que utilizaban este medio de comunicación, y en su mayoría eran las empresas medianas dedicadas a la venta de electrodomésticos y motonetas eran las que utilizaban correo.

Por su parte un 7% sostuvo que las notificaciones escritas son muy utilizadas para mantener una comunicación interna, mediante ellas se envía y recibe todo lo relacionado a la actividad del negocio, y en su mayoría son datos de clientes, producto, sector etc. Un 2% utilizan las redes sociales como su principal fuente de comunicación, se pudo conocer que utilizan WhatsApp, y es por allí donde el administrador o propietario puede indicar las actividades o requerimientos a sus empleados.

Mediante esta pregunta se pudo detectar que la comunicación oral es el principal medio de comunicación que utilizan las empresas, esto se debe a la naturaleza que tienen las empresas comerciales, ya que los encuestados en su mayoría fueron pequeñas empresas que no contaban con más diez empleados, y se dedicadas a la venta de artículos domésticos, ropa y calzado.

2. De acuerdo al tiempo en la empresa, ¿Qué nivel de uso les dan a los medios para comunicar sobre las estructuras de estímulos?

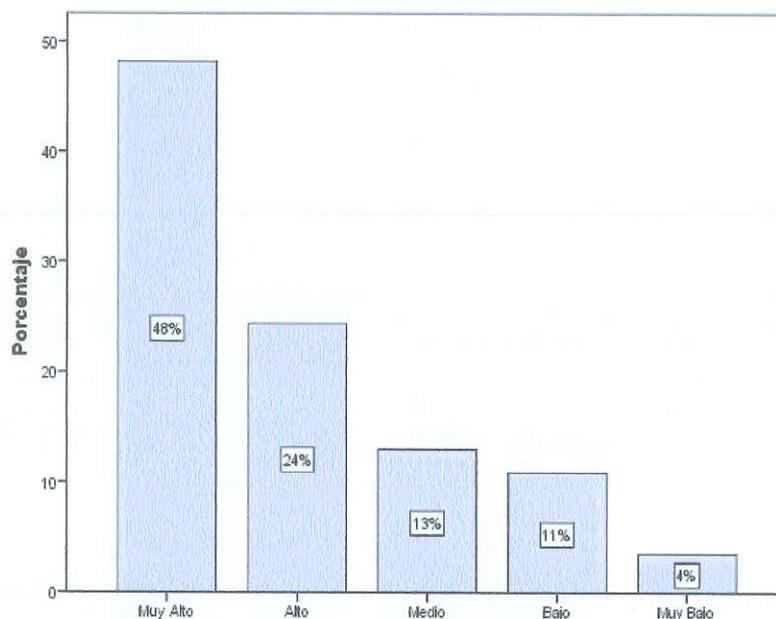
Tabla 3. Nivel de uso de medios de comunicación interna

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy Alto | 164 | 48,2 | 48,2 | 48,2 |
| Alto | 83 | 24,4 | 24,4 | 72,6 |
| Medio | 44 | 12,9 | 12,9 | 85,6 |
| Bajo | 37 | 10,9 | 10,9 | 96,5 |
| Muy Bajo | 12 | 3,5 | 3,5 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 5. Uso de los medios para comunicar



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Con respecto a esta pregunta del nivel de uso de los medios de comunicación para informar sobre las estructuras de estímulos, un 48% dijo el nivel de uso es muy alto, ya que a pesar de que mantengan una comunicación informal, este sí les permite mantener un diálogo frecuente y muy informativo sobre sus beneficios. Por otra parte, un 24% sostuvo que el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos era alto.

Un 13% creía que el nivel de uso era medio, es decir si los utilizaban, pero no siempre comunicaban las estructuras, es su mayoría comunicaban las tareas y obligaciones de cada empleado. Un 11% dijo que el nivel de uso era bajo ya que, en su mayoría, los utilizaban para compartir la planificación de las actividades. Y solo un 4% dijo que el nivel de uso era muy bajo.

Analizando los datos en su conjunto, se puede determinar que sí existe una comunicación alta respecto a las estructuras de estímulo que ofrecen las empresas a sus empleados, es decir las empresas se esmeran en dar a conocer a sus empleados todos los beneficios que podían hacerse acreedores, dependiendo del nivel de desempeño que alcancen.

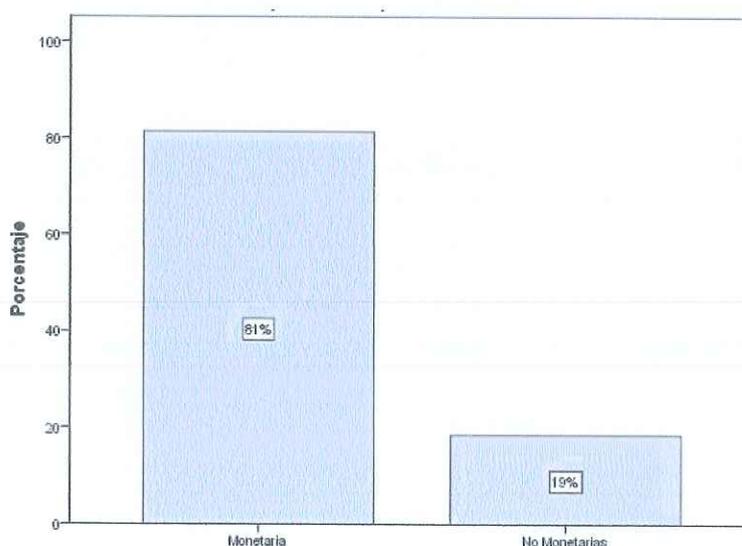
3. Durante su estadía en la empresa, ¿Cuál es el tipo de compensación que usualmente otorga la empresa?

Tabla 4. Tipos de compensaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Monetaria | 277 | 81,5 | 81,5 | 81,5 |
| No Monetarias | 63 | 18,5 | 18,5 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Figura 6. Tipos de compensaciones



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Con una muestra de 340 personas se determinó que el 81% de los empleados de empresas comerciales del cantón Milagro reciben compensaciones monetarias como retribución a su buen desempeño, tales como aumentos de sueldos, vacaciones pagadas, bonos, seguros, entre otros. Mientras tanto sólo un 19% de la población encuestada señaló que usualmente reciben compensaciones No Monetarias como por ejemplo reconocimientos personales, capacitaciones, notificaciones de felicitaciones, debido a la superación en su desempeño en sus puestos de trabajo lo cual ocasiona que el empleado sea reconocido por sus éxitos. Esta pregunta analiza la forma en que la mayoría de empresas comerciales Milagreñas plantea sus estructuras de estímulos, es donde se puede confirmar que efectivamente éstas estructuras están en su mayoría conformadas por beneficios económicos o monetarios, confirmando que los propietarios o administradores confían en que cuánto más dinero recibe empleado más productividad se va a destacar en ellos.

4. Ud. como colaborador, ¿Cuál de las siguientes recompensas consideraría que influenciaría en mayor proporción en su desempeño?

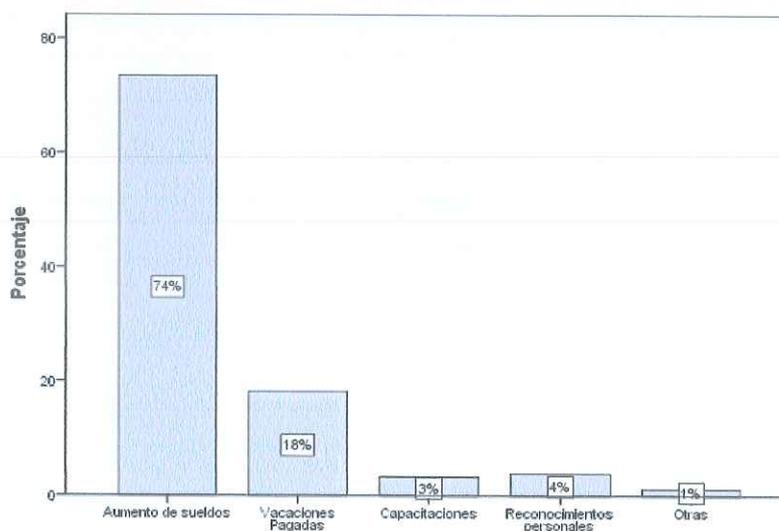
Tabla 5. Recompensas que influyen en el desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Aumento de sueldos | 250 | 73,5 | 73,5 | 73,5 |
| Vacaciones Pagadas | 62 | 18,2 | 18,2 | 91,8 |
| Capacitaciones | 11 | 3,2 | 3,2 | 95,0 |
| Reconocimientos personales | 13 | 3,8 | 3,8 | 98,8 |
| Otras | 4 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 7. Compensaciones que influyen en el desempeño



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Esta pregunta, considerada una de las claves en la investigación, relacionada con el criterio del empleado, a que recompensas el cree que influyen directamente en su desempeño, donde se obtuvo que un 74% de los colaboradores señalaron que lo que mayormente influye en su desempeño es un aumento de sueldo; mientras que un 18% prefiere obtener vacaciones pagadas como motivación para alcanzar un mejor desempeño en su lugar de trabajo.

Por su parte un 4% considera que los reconocimientos personales influyen en el desempeño de un empleado, esto enlazado con el nivel de superación y éxito que pueden sentir al momento que se les reconozca su buen desempeño frente a sus compañeros.

Mientras que el 3% sostiene que son las capacitaciones, la mayor motivación en su desempeño, ya que les permite mejorar habilidades y adquirir nuevos conocimientos para afrontar las adversidades que se pueden presentar en el día a día de sus tareas. Un mínimo de encuestados, correspondientes a 1% de la población considera que otras opciones diferentes a las que se plantean en la investigación influyen en el desempeño, en donde se infiere que están relacionadas a la salud y educación de sus familias.

Según los datos en su conjunto, se puede reconfirmar que el pensamiento planteado por los propietarios de otorgar recompensas monetarias para aumentar o mantener el desempeño de los empleados no es errónea, así lo demuestra esta pregunta, donde las recompensas vinculadas a lo económico como lo son aumento de sueldos y vacaciones pagadas sobresalen en las elecciones de los propios empleados.

5. Durante toda su estadía en la empresa, ¿Cuántas capacitaciones ha recibido?

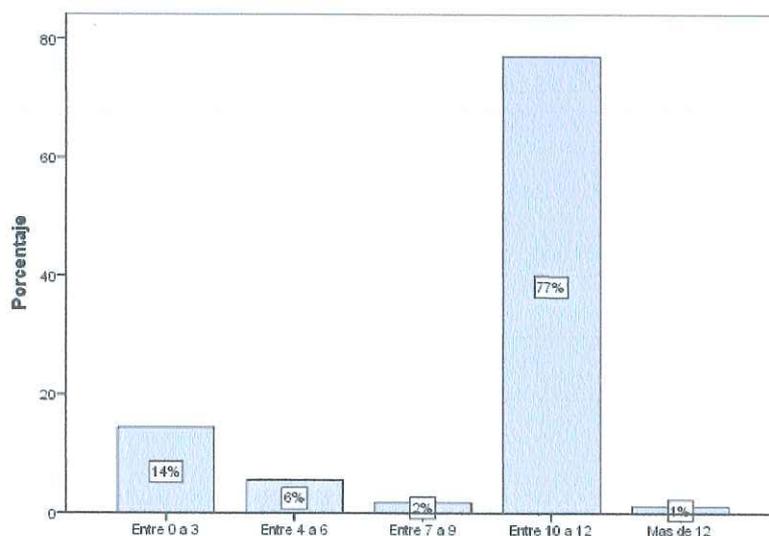
Tabla 6. Capacitaciones recibidas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Entre 0 a 3 | 49 | 14,4 | 14,4 | 14,4 |
| Entre 4 a 6 | 19 | 5,6 | 5,6 | 20,0 |
| Entre 7 a 9 | 6 | 1,8 | 1,8 | 21,8 |
| Entre 10 a 12 | 262 | 77,1 | 77,1 | 98,8 |
| Más de 12 | 4 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 8. Capacitaciones recibidas



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta respecto al número de capacitaciones que han recibido los empleados, una mayoría de encuestados exactamente un 77% de los encuestados sostuvieron que han recibido entre 10 y 12 capacitaciones durante todo el transcurso de su trabajo, es decir las empresas se han encargado de instruir de manera constante a todo su equipo de trabajo como una gran fuente generadora de conocimientos y perfeccionadora de habilidades.

Con respecto a la siguiente pregunta relacionada al número de capacitaciones han recibido los empleados, la opción más escogida fue de entre 10 a 12 capacitaciones con un 77% de aprobación de los empleados. Un 14% de los encuestados seleccionó de entre 0 a 3 capacitaciones.

Como se puede observar hay un contraste muy notorio en las dos opciones más escogidas. Pero a pesar de ello se mantiene la postura que las empresas deciden capacitar de manera constante a sus empleados, para que mejoren sus habilidades o ya bien se adapten a los cambios continuos en el mercado. La siguiente opción fue de entre 4 a 6 capacitaciones con un 6% a su favor, y por ultimo las opciones de entre 7 a 9 y de más de 12 capacitaciones obtuvieron 2 % equitativamente.

Se puede determinar que los gerentes y propietarios conciben la idea de que las capacitaciones colaboran al desempeño de sus empleados, es por ello que han procurado que sean capacitados las veces que sean requeridas, en este caso en su mayoría han optado entre 10 y 12 veces de capacitación. Estas capacitaciones están directamente relacionadas con la naturaleza de las empresas, en este caso, dedicadas a la venta de electrodomésticos, motocicletas, farmacias, venta de ropa, calzado etc. Que requieren de un personal altamente relacionado con la atención al cliente, habilidades en las ventas o en nivel de comunicación intrapersonal.

6. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas le han permitido mejorar el nivel de ejecución de sus tareas?

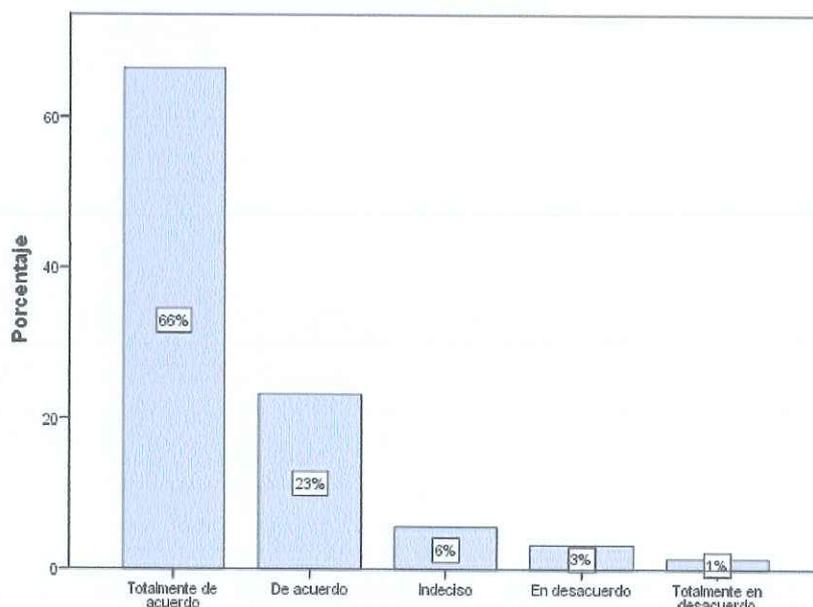
Tabla 7. Mejora en ejecución de Tareas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 226 | 66,5 | 66,5 | 66,5 |
| De acuerdo | 79 | 23,2 | 23,2 | 89,7 |
| Indeciso | 19 | 5,6 | 5,6 | 95,3 |
| En desacuerdo | 11 | 3,2 | 3,2 | 98,5 |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 9. Mejora en ejecución de Tareas



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia.

Gracias a los datos recogidos por las encuestas aplicadas, se pudo detectar que con respecto a la mejora en la ejecución de las tareas luego de recibir capacitaciones, un 89% estuvo muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir consideran que las capacitaciones les han ayudado en mucho a su desenvolvimiento en sus puestos de trabajos.

Un 6% sostuvo la opción de indeciso a la pregunta, es decir que están inseguros del nivel de ayuda que les han brindado las capacitaciones en el mejoramiento de sus tareas, y una cantidad mínimo de 4% estaba en desacuerdo, es decir no consideran una gran ayuda de parte de las capacitaciones ya que su desempeño se ha mantenido igual desde un principio.

Se pudo conocer que el nivel de mejoramiento en la ejecución de tareas luego de que los empleados reciban las capacitaciones si fue positivo ayudando a mejorar su ejecución a medida que estas avanzan, con la mayoría a favor de este pensamiento lógico con un 89%, confirmando la idea de muchos autores que un personal capacitado es mucho más eficiente para beneficio y productividad de la empresa.

7. ¿Considera usted que el nivel de salario juega un papel importante en el desempeño de un empleado?

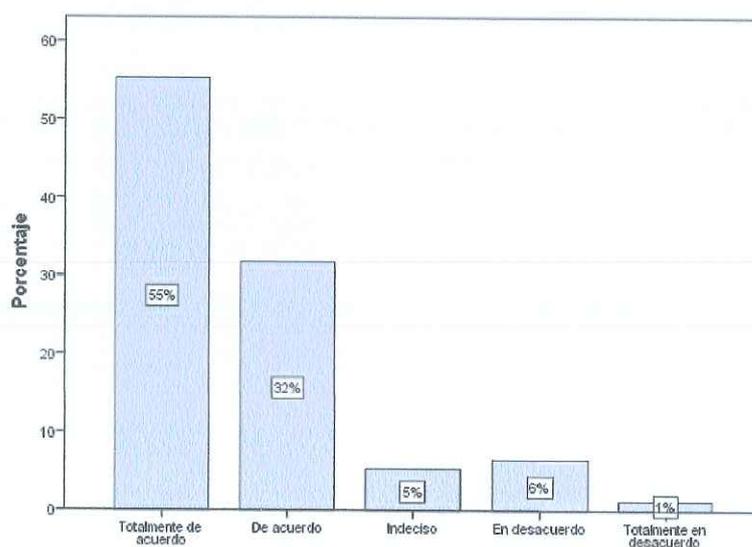
Tabla 8. Salario influye en el desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 188 | 55,3 | 55,3 | 55,3 |
| De acuerdo | 108 | 31,8 | 31,8 | 87,1 |
| Indeciso | 18 | 5,3 | 5,3 | 92,4 |
| En desacuerdo | 22 | 6,5 | 6,5 | 98,8 |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 10. Salario influye en el desempeño



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

De acuerdo a esta pregunta, los encuestados en un 87% creen que efectivamente el dinero si influye en gran manera en el desempeño que demuestran en las empresas, es decir mientras más ganen más van a estar más motivados cada día para dar lo mejor de sí, un 5% se mantiene indeciso en decir que el salario influya en su desempeño, mientras que un 7% considera que el salario no se relaciona a su nivel de desempeño en las empresas esto puede ser por factores primordiales como ganar experiencia y ampliar su círculo laboral.

Se puede decir por las mayores opciones escogidas, que para los empleados el nivel de salario si está relacionado directamente con el desempeño que demuestran en sus puestos de trabajo, es decir las empresas deben procurar mantener salarios acordes al mercado o mayores tanto para atraer empelados, así como mantener motivado su desempeño.

8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene usted con respecto al salario que recibe?

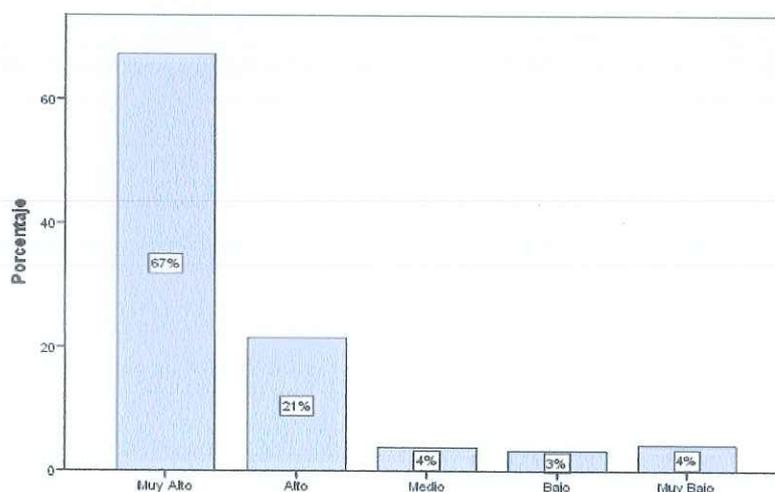
Tabla 9. Satisfacción con respecto al salario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy Alto | 229 | 67,4 | 67,4 | 67,4 |
| Alto | 73 | 21,5 | 21,5 | 88,8 |
| Medio | 13 | 3,8 | 3,8 | 92,6 |
| Bajo | 11 | 3,2 | 3,2 | 95,9 |
| Muy Bajo | 14 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 11. Satisfacción con respecto al salario



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

De acuerdo a la encuesta realizada, se pudo sostener que el 67% de los empleados está en un nivel muy alto de satisfacción con respecto a su salario, esto debido a que la mayoría de empresas comerciales se mantienen con un mismo nivel salarial estándar en el mercado, ya que lo que ellas ofrecen a sus empleados más allá de un salario fijo son compensaciones extras o las tan conocidas comisiones.

La segunda opción Altamente escogida fue la de una satisfacción alta con un 21%, es decir que un 88% de los encuestados consideran que su sueldo está bien para las actividades que realizan. Un 4% de los encuestados está en un nivel medio de satisfacción, un 3% y un 4% está en un bajo y muy bajo nivel de satisfacción respectivamente.

Se puede establecer que los empleados tienen una satisfacción muy alta con respecto al salario que les otorgan, esto está muy ligado a la estandarización de salario fijo que las empresas comerciales otorgan a sus empleados, no está oculto que los empleados en este tipo de empresas tienen más anhelo de sus comisiones o compensaciones que del propio sueldo que reciben. Claro está la importancia de la satisfacción salarial por ende las empresas deben revisar constantemente este aspecto tanto para atraer a los mejores, así como para retenerlos.

9. ¿Cuál es la frecuencia con la que culmina sus tareas dentro de la jornada diaria?

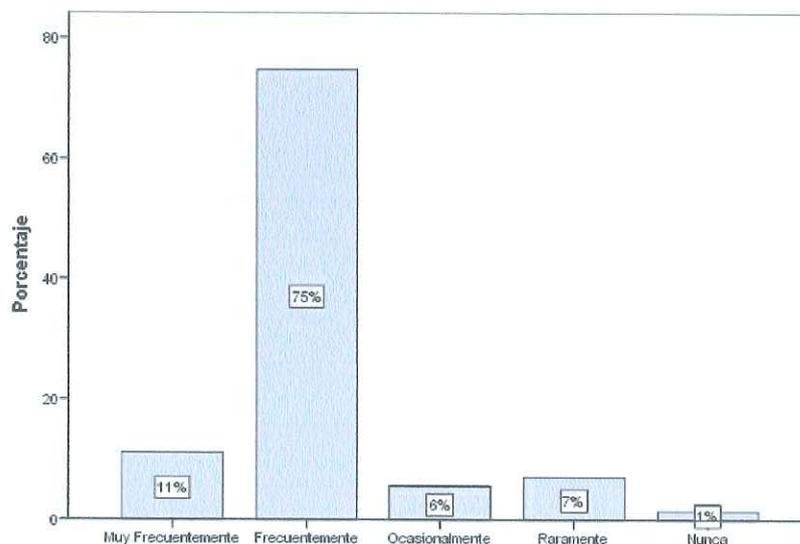
Tabla 10. Frecuencia de culminación de tareas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy Frecuentemente | 38 | 11,2 | 11,2 | 11,2 |
| Frecuentemente | 254 | 74,7 | 74,7 | 85,9 |
| Ocasionalmente | 19 | 5,6 | 5,6 | 91,5 |
| Raramente | 24 | 7,1 | 7,1 | 98,5 |
| Nunca | 5 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 12. Culminación de tareas



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, los datos arrojaron que un 75% de los encuestados culmina sus tareas frecuentemente siendo la mayor opción elegida esto relacionado a la necesidad que tienen los empleados de comerciales de terminar su día sin ajetreos ni retrasos ya que cuya tarea día a día es alcanzar más clientes y ventas, con la idea lógica de que si dejan tarea pendiente para el día siguiente no podrán captar más clientes. Seguido de un 11% que muy frecuentemente culmina sus tareas, siendo eficientes y eficaces para obtener mejores beneficios empresariales.

Un 7% dijo que raramente culminan sus tareas dentro de su jornada de trabajo, y por ello procuran llevar esos pendientes a sus casas para evitar contratiempo al día siguiente. Por otra parte, un 6% culmina sus tareas ocasionalmente esto dado a la cantidad de ventas que realizan en el día presenciando el retraso de tareas. Un 1% sostuvo que nunca termina sus tareas dentro de su jornada de trabajo.

Lo que se pudo concretar es que los empleados de manera frecuente culminan sus tareas dentro de un día normal de trabajo, siendo un 86% que lo procura culminar todo, esto relacionado a que si el siguiente día están libres podrán comenzar a obtener más clientes y así estarán más propensos a obtener más de los beneficios que ofrecen las empresas.

10. Considerando el último mes de trabajo, ¿Considera usted que el número de ventas realizadas ha sido mayor, con cuantas unidades de incremento?

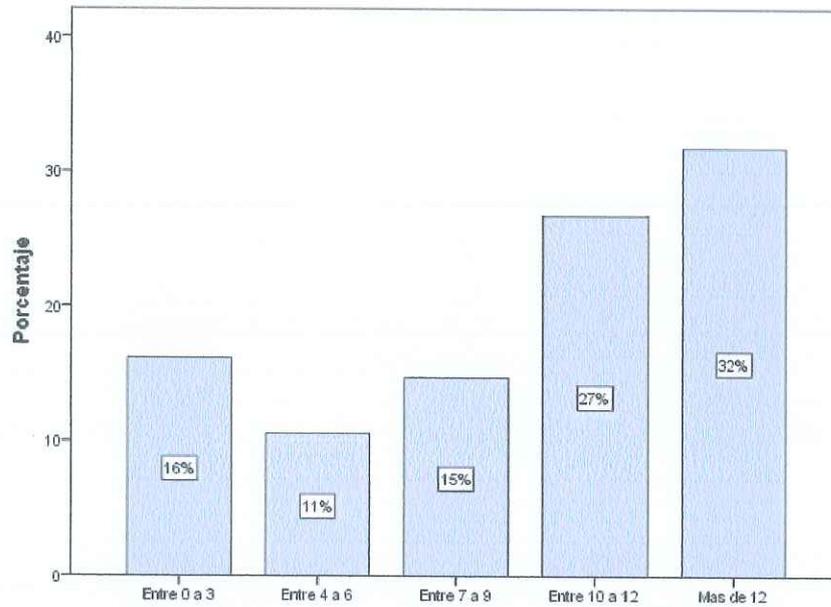
Tabla 11. Incremento del número de ventas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Entre 0 a 3 | 55 | 16,2 | 16,2 | 16,2 |
| Entre 4 a 6 | 36 | 10,6 | 10,6 | 26,8 |
| Entre 7 a 9 | 50 | 14,7 | 14,7 | 41,5 |
| Entre 10 a 12 | 91 | 26,8 | 26,8 | 68,2 |
| Más de 12 | 108 | 31,8 | 31,8 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 13. Incremento de ventas



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta aplicada al sector comercial del cantón Milagro un 32% dijo que sí efectivamente sus ventas crecieron en Más de 12 unidades, algo que ayudó a este aumento fueron las fiestas del cantón, por ello en su mayoría los beneficios lo obtuvieron los negocios dedicados a la comercialización de vestimenta y calzados. Mientras que un 27% señaló un aumento entre 10 a 12 unidades en comparación al mes anterior lo cual aún se considera un crecimiento bastante bueno. Mientras que un 16% indico que su crecimiento en ventas fue bajo ya que oscilan en el rango de 0 a 3 unidades de incremento, otorgándole lo ocurrido al mes de festividades lo decían las empresas dedicadas a la venta de motos y electrodomésticos, ya que la época no les daba una gran apertura en ventas.

Por otra parte, se pudo determinar que un 15% dijo que entre 7 a 9 unidades cómo un crecimiento en tendencia media, lo cual es representativo económicamente para los comerciantes, aunque no en altas proporciones debido al gasto que presentan las familias. Mientras que un 11% indico que su incremento se dio Entre 4 a 6 unidades considerándose un nivel bajo incidiendo de manera negativa las festividades del cantón.

De manera general se puede determinar que en su mayoría el crecimiento en unidades de ventas fue representativo en los negocios, ya que por motivos de festividades las personas recurren a incrementar el nivel de compras, aunque en su mayoría las relacionadas a vestimenta y calzad, perjudicando de una u otra manera a los comerciales de electrodomésticos y motocicletas.

11. ¿Cuánto tiempo usted ha prestado servicios a la empresa?

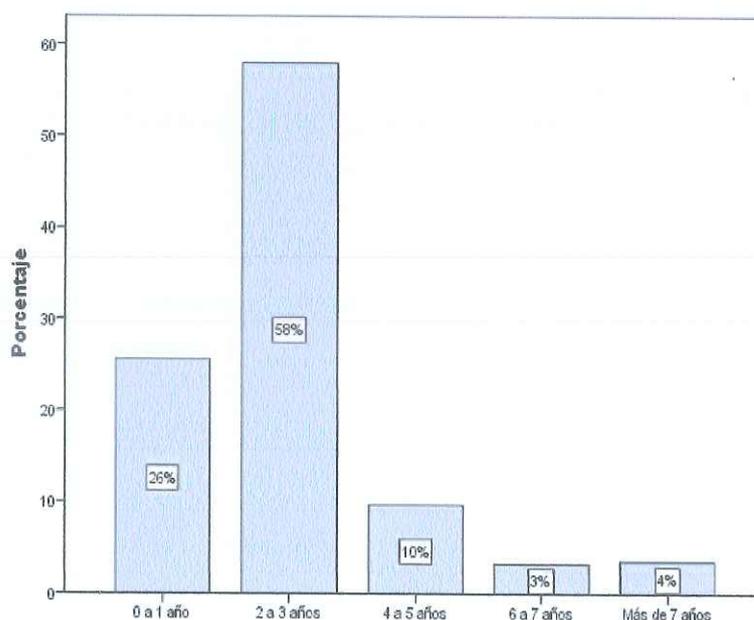
Tabla 12. Tiempo de prestación de servicios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 0 a 1 año | 87 | 25,6 | 25,6 | 25,6 |
| 2 a 3 años | 197 | 57,9 | 57,9 | 83,5 |
| 4 a 5 años | 33 | 9,7 | 9,7 | 93,2 |
| 6 a 7 años | 11 | 3,2 | 3,2 | 96,5 |
| Más de 7 años | 12 | 3,5 | 3,5 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 14. Tiempo de prestación de servicios



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Con respecto al tiempo de prestación de servicios en la empresa, un 58% dijo que tiene de 2 a 3 años laborando en su empresa, que, a pesar de no ser mucho, el nivel de capacitación que reciben ha sido alto algo que ha beneficiado en su preparación y formación; mientras que un 26% dijo que tienen entre 0 a 1 año de servicios ya que han sido contratados eventualmente o se encuentran a prueba, siendo esta una postura inestable para ellos.

Por otra parte, solo un 10% señaló tener de 4 a 5 años prestando servicios a su empresa, estando satisfechos con el rol que desempeñan y el nivel de ingresos que obtienen les parece el adecuado. Así como un 4% se ha logrado mantener estable durante Más de 7 años lo cual es considerado bastante tiempo, que conlleva un alto nivel de dedicación y

desempeño en la empresa. Una minoría del 3% dijo que tiene de 6 a 7 años sirviendo a la misma entidad lo cual se rescata la buena comunicación con sus autoridades y el gran desempeño del colaborador para poder mantenerse en su puesto de trabajo.

En base a los resultados el tiempo promedio que tiene más de la mitad de la población en sus puestos de trabajo o ejerciendo sus tareas cotidianas es de 2 a 3 años, relacionando esta pregunta con la del desempeño se podría sostener que sin importar el tiempo que ocupen en sus puestos de trabajo los trabajadores de comerciales van a tratar de aumentar su desempeño día tras día por la motivación de ganar compensaciones.

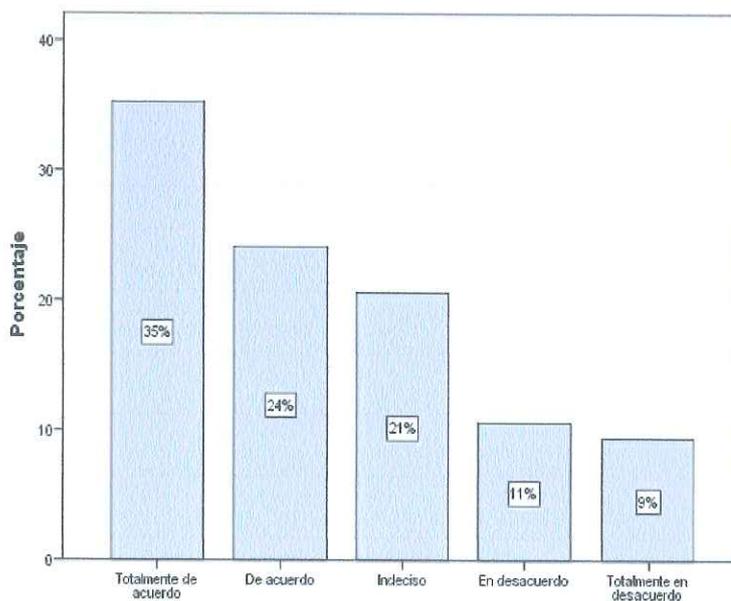
12. ¿Considera que, durante todos sus años en la empresa, ésta le ha permitido desarrollar nuevas habilidades?

Tabla 13. Desarrollo de nuevas habilidades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 120 | 35,3 | 35,3 | 35,3 |
| De acuerdo | 82 | 24,1 | 24,1 | 59,4 |
| Indeciso | 70 | 20,6 | 20,6 | 80,0 |
| En desacuerdo | 36 | 10,6 | 10,6 | 90,6 |
| Totalmente en desacuerdo | 32 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Figura 15. Desarrollar nuevas habilidades



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Con respecto a esta pregunta, sobre el desarrollo de nuevas habilidades un 35% afirmo que está totalmente de acuerdo, debido a que en el transcurso del tiempo los empleadores en la mayoría de los casos les brindan capacitaciones en las cuales adquieren conocimientos y desarrollan destrezas y habilidades, por ello el 24% también estuvo de acuerdo, ya que, si influyen los factores antes mencionados, de manera positiva para su desarrollo como colaboradores de la empresa.

Mientras que un 21% dijo estar indeciso, ya que no se encontraban plenamente seguros de haber desarrollado nuevas habilidades en el ámbito que se desempeñan. Por otra parte, un 11% manifestó estar en desacuerdo de haber mejorado sus habilidades. Finalmente, un 9% de la población considera que no pudo desarrollar nuevas habilidades en el transcurso de su trabajo.

Como se puede apreciar la mayor parte de la población está totalmente de acuerdo que en su puesto de trabajo ha desarrollado nuevas habilidades debido a que, cuando pertenecen al sector comercial es necesario tener un buen desarrollo comunicativo para ganar cada día mayor confianza en actuales y nuevos clientes otra de las habilidades que deben manejar los empleados normalmente es conocer el uso del software que usa la empresa y desde allí se parte con una iniciativa para desarrollar habilidades informáticas.

13. Durante toda su estadía en la empresa, ¿A cuántas evaluaciones considera que ha sido sometido/a?

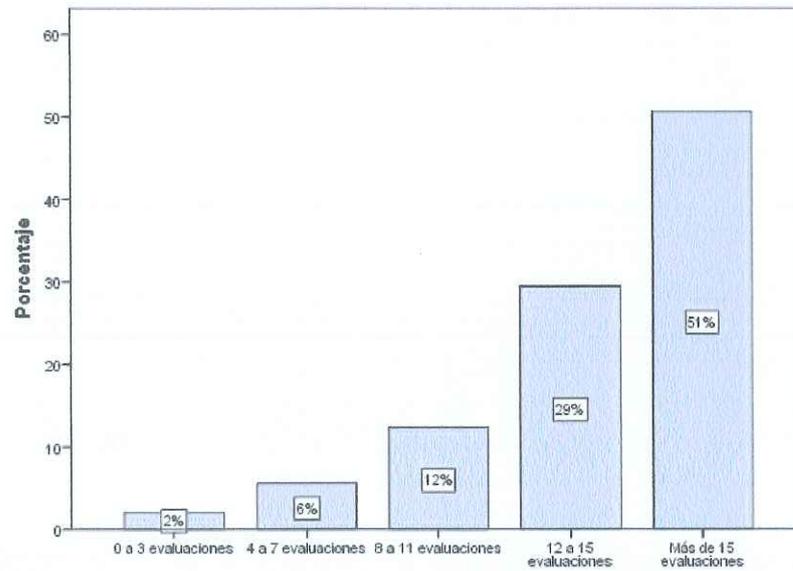
Tabla 14. Evaluaciones que han sido realizadas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 0 a 3 evaluaciones | 7 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| 4 a 7 evaluaciones | 19 | 5,6 | 5,6 | 7,6 |
| 8 a 11 evaluaciones | 42 | 12,4 | 12,4 | 20,0 |
| 12 a 15 evaluaciones | 100 | 29,4 | 29,4 | 49,4 |
| Más de 15 evaluaciones | 172 | 50,6 | 50,6 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 16. Evaluaciones que han sido realizadas



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Según los datos proporcionados por los colaboradores del sector comercial del cantón Milagro se puede inferir que un 51% de la población ha sido evaluada más de 15 veces, lo cual permite al empleador controlar y a su vez medir el desempeño, para mejorar los niveles de competitividad de sus colaboradores; seguido de un 29% que han tenido entre 12 a 15 evaluaciones de parte de sus empresas, manteniéndose dentro de un nivel elevado de control del personal.

Mientras que un 12% han sido evaluados entre 8 a 11 veces, pero sí los evalúan bajo ciertos periodos definidos. Sin embargo, el 6% han sido evaluados de 4 a 7 veces durante toda su estadía en la empresa, a pesar de ser un porcentaje poco representativo se puede mejorar el rendimiento del negocio si estos colaboradores reciben evaluaciones de manera periódica. Por otra parte, solo el 2% se encuentra entre 0 a 3 evaluaciones, es decir no han sido capacitados en ningún aspecto debido a ello se les realiza evaluaciones para medir en que ámbito tienen falencias y poder planificar, sin embargo, señalan que los empleadores no dieron una devolución de las mismas.

En general se puede apreciar que en relación a las evaluaciones los empleadores consideran importante la constancia de las evaluaciones constantes al personal, confirmando esta idea el 51% de encuestados, mismas que son beneficiosas para la empresa, ya que permite detectar falencias y brindar capacitaciones para contrarrestar lo negativo que se presente.

14. ¿Cuál es el periodo de recurrencia de evaluaciones que se llevan a cabo en la empresa?

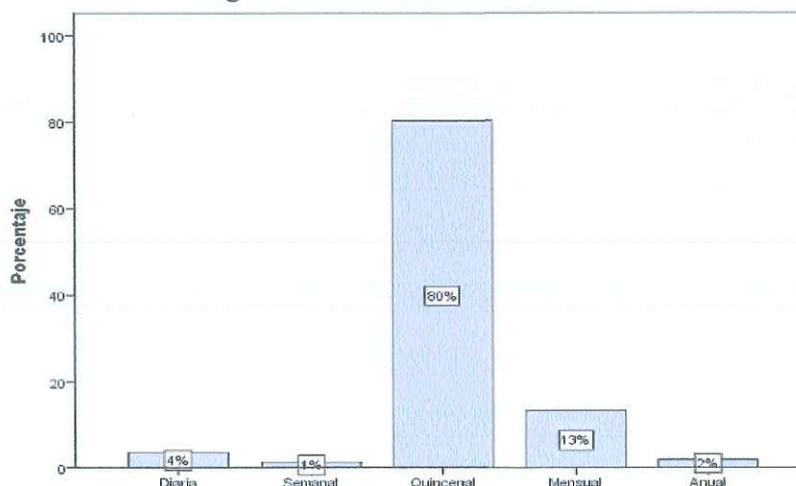
Tabla 15. Periodo de evaluaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Diaria | 12 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| Semanal | 4 | 1,2 | 1,2 | 4,7 |
| Quincenal | 273 | 80,3 | 80,3 | 85,0 |
| Mensual | 45 | 13,2 | 13,2 | 98,2 |
| Anual | 6 | 1,8 | 1,8 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 16. Periodo de evaluaciones



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector comercial del cantón Milagro se puede determinar que el periodo de evaluaciones en un 80% se las realiza quincenalmente debido a que en la mayoría son pequeños negocios en donde los colaboradores tienen que informar constantemente sobre temas como nivel de ventas y faltantes, entre otros y a su vez de manera indirecta se mide nivel de desempeño en cada reunión. En otras empresas se evalúan de manera mensual, así lo demuestra la segunda opción más escogida con un 13% de la población, ya que son cadenas como de farmacias en las cuales de manera fija se les comunica por correo institucional la fecha de cada mes en la cual serán evaluados, y para su abastecimiento o cualquier otro requisito debe ser manejado por escrito.

De manera semanal se evalúa en un 12% al personal siendo la tercera opción más escogida, en cuarto lugar, están las evaluaciones diarias con un 4%, considerablemente bajo ya que

debido a que el tipo de evaluación lo hacen a partir de la observación, es decir cómo se desenvuelve el trabajador en su jornada diaria y a su vez el empleador observa su rendimiento. La última opción escogida fue la anual con un 2%, notablemente porque no es un rango de tiempo óptimo para evaluar al personal, por un lado, la presencia de rotación y retiro, volvería inútil las evaluaciones, y por otra representa un bajo nivel de control de parte de la empresa, ya que si se desea aplicar cambios en vía de mejoras detectarían el problema muy tarde, por ello es necesario que mejoren los periodos de evaluación.

El sector comercial de Milagro en mayor proporción es evaluado quincenalmente, se puede reconocer como un rango de tiempo óptimo, mediante reuniones en las cuales se tratan diversos temas, a los cuales se encuentran solución de manera general debido a que todos tienen conocimiento de lo que está ocurriendo en la empresa.

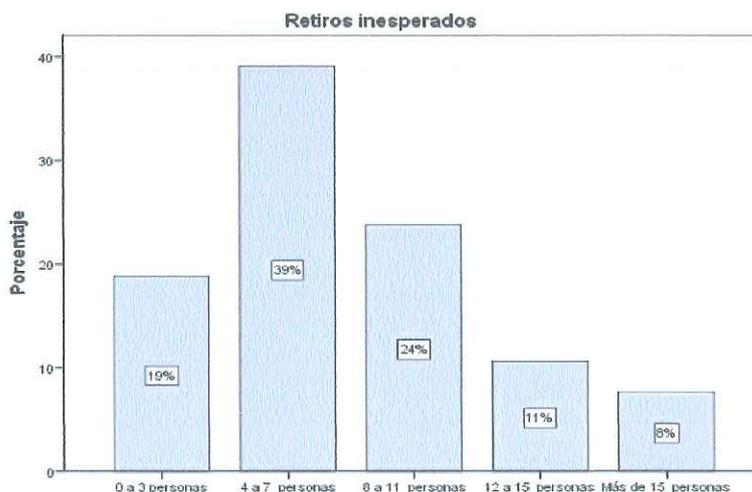
15. Durante su estadía en la empresa, ¿Cuántas personas se han retirado de sus puestos de trabajos repentinamente?

Tabla 16. Retiros inesperados

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 0 a 3 personas | 64 | 18,8 | 18,8 | 18,8 |
| 4 a 7 personas | 133 | 39,1 | 39,1 | 57,9 |
| 8 a 11 personas | 81 | 23,8 | 23,8 | 81,8 |
| 12 a 15 personas | 36 | 10,6 | 10,6 | 92,4 |
| Más de 15 personas | 26 | 7,6 | 7,6 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Figura 17. Retiros inesperados



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Según los datos obtenidos, se puede decir que la tendencia de retiros en las empresas, ha sido entre 4 a 7 personas ganando con un 39% en comparación a las demás opciones. Un 24% de los encuestados sostuvieron que se han marchado entre 8 a 11 compañeros de trabajo de manera repentina, un 20% sostuvo que se habían marchado de 0 a 3 personas durante toda su estadía en la empresa.

De la opción entre 12 a 15 personas retiradas, un mínimo de 11% sostuvo que fueron testigos o conocieron de estos retiros, y por último sólo un 8% dijo que se habían retirado más de 15 personas de la empresa. Lo que se pudo determinar, es que no ha existido gran éxodo en las empresas, relacionándolo con las preguntas anteriores, se pudo concretar que a pesar de las compensaciones económicas que reciben las personas consideran que el sueldo no es tan elevado y que podrían percibir uno mejor en un lugar diferente.

O por otra parte se puede relacionar con la pregunta de las principales causas de retiros, siendo las limitadas oportunidades de crecimiento la mayor causa de retiros en las empresas, entonces se puede determinar que las pocas personas retiradas lo han hecho por el factor sueldo y por pocas oportunidades de crecer profesionalmente.

16. De las siguientes alternativas, ¿Seleccione la que considere la mayor causa de retiros del personal en la empresa?

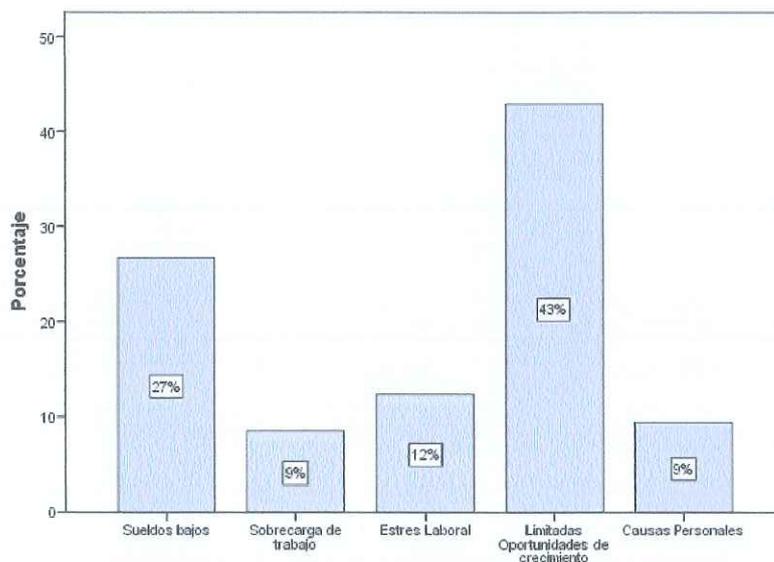
Tabla 17. Causa de retiros del personal

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Sueldos bajos | 91 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| Sobrecarga de trabajo | 29 | 8,5 | 8,5 | 35,3 |
| Estrés Laboral | 42 | 12,4 | 12,4 | 47,6 |
| Limitadas Oportunidades de crecimiento | 146 | 42,9 | 42,9 | 90,6 |
| Causas Personales | 32 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 340 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 18. Causa de retiros del personal



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Mediante la elaboración de la encuesta aplicada al sector comercial se pudo determinar que la mayor causa de retiros son las limitadas oportunidades de crecimiento que ofrecen las empresas comerciales así lo afirmó un 43% de los empleados encuestados, no existe la posibilidad de subir de rango, puesto ya que en su mayoría son negocios pequeños y medianos.

Por otra parte, un 27% afirmó que la causa de retiros del personal es debido a los sueldos bajos, normalmente cumplen el estándar de las empresas comerciales, y si las personas quieren ganar más y mejorar sus niveles de vidas deben buscar empleo en otro tipo de empresa.

Un 12% señaló que la causa de los retiros es por estrés laboral debido a las exigencias de sus empleadores una de ellas es el número de horas que tienen laborar, un 9% sostuvo que la principal causa fue la sobre carga de trabajo ya que diariamente deben esmerarse y captar más clientes que el día anterior, y un último 9% estuvo relacionado a causas personales.

El sector comercial Milagreño presenta como mayor causa de retiros del personal las limitadas oportunidades de crecimiento que permiten las empresas comerciales siendo un 43% de los encuestados que están a favor de esta causa, algo notorio en la mayoría de este tipo de empresas, ya que no cuentan con diversidad de rangos.

4.2 Correlación entre variables

Al conocer que el test Chi-Cuadrado de Pearson permite determinar en qué magnitud dos variables están relacionada o no.

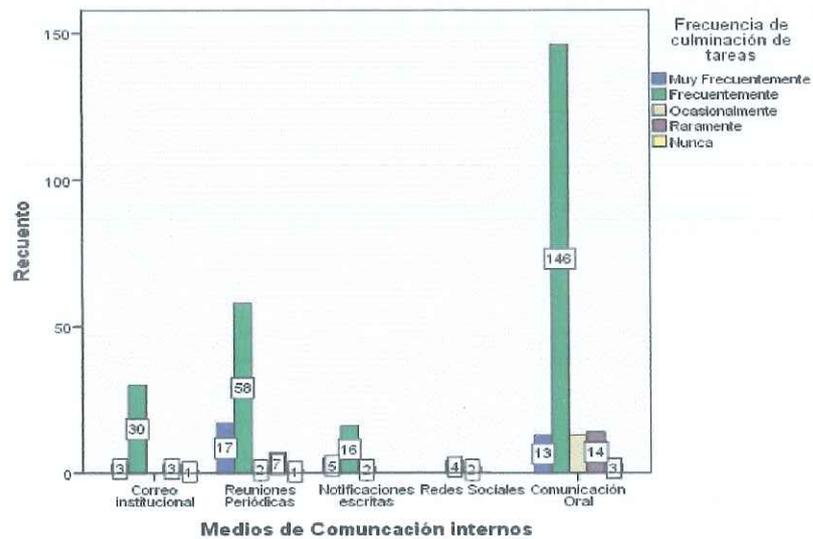
Tabla 18. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los medios de comunicación interna y Frecuencia de culminación de tareas.

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 29,363 ^a | 16 | ,022 |
| Razón de verosimilitud | 29,298 | 16 | ,022 |
| Asociación lineal por lineal | 2,253 | 1 | ,133 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 19. Relación entre los medios de comunicación interna y Frecuencia de culminación de tareas.



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado Respecto a esta primera relación entre los medios comunicación interna y el nivel de frecuencia con el que los empleados culminan sus tareas dentro de su jornada de trabajo, se pudo determinar que, si existe una relación efectiva, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,02 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Según el gráfico obtenido, tomando los datos de ambos extremos el más alto y el más bajo, se pudo observar, que 146 empleados que utilizan una comunicación oral en las empresas culminan sus tareas de manera frecuente y sólo 3 personas dijeron que nunca culminan sus

tareas, por otra parte 58 personas que utilizan reuniones periódicas terminan sus tareas frecuentemente y sólo 1 personas no culminan sus tareas a tiempo.

Basado en este resultado se puede concluir que la comunicación informal y directa, incide mayormente en el desempeño de los empleados medidos en la culminación de sus tareas dentro de sus jornadas diarias de trabajo.

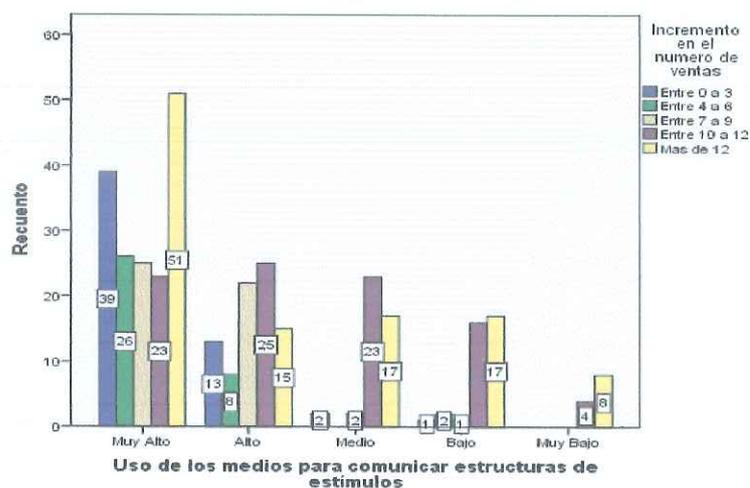
Tabla 19. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los medios de comunicación interna y el incremento del número de ventas

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 80,711 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 93,052 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 37,056 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 20. Relación entre el uso de los medios de comunicación interna y el incremento en el número de ventas.



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado Respecto en la relación entre el uso de los medios para comunicar las estructuras de estímulos y el incremento en el número de ventas, se pudo determinar que, si existe una relación efectiva, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,00 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Según lo observado en el gráfico se pudo detectar que, de las 340 personas encuestadas, 51 empleados sostienen que la empresa la de un uso muy alto a los medios para comunicar las

estructuras de estímulos, lo que les ha permitido incrementar el número de ventas en más de 12 cantidades, y 23 personas sostienen que se utilizan los medios para compartir este aspecto y han podido vender entre 10 y 12 unidades más en comparación al mes anterior. Por lo contrario, sólo 8 personas que sostuvieron una muy baja utilización de los medios para compartir los estímulos a los empleados pudieron vender más de 12 unidades. Así también de las 4 personas que calificaron un muy bajo uso de los medios de comunicación solo pudieron vender entre 10 y 12 unidades más.

Lo que se pudo analizar de esta relación es que efectivamente mientras más se comunique a los empleados sobre las estructuras de estímulos, ya sean recompensas y compensaciones con todos los participantes de la empresa, va a existir una tendencia de incrementar en gran medida el número de ventas.

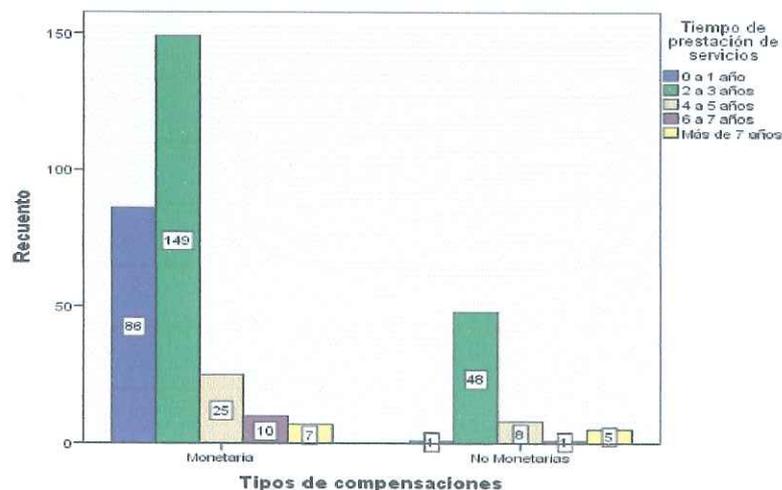
Tabla 20. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre los tipos de compensaciones y tiempo de prestación de servicios a la empresa

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 27,471 ^a | 4 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 36,694 | 4 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 13,138 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 21. Relación entre los tipos de compensaciones y tiempo de prestación de servicios a la empresa



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado entre la relación de los tipos de compensaciones y el tiempo de prestación de servicios a la empresa, se pudo determinar que, si existe una relación efectiva entre ambas variables, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,000 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Según la gráfica observada, 149 de las personas encuestadas que reciben compensaciones monetarias tienen entre 2 y 3 años en la empresa; por otras 7 personas que reciben de igual manera compensaciones monetarias tienen más de 7 años en sus empresas. En contraste a esta pregunta 48 personas que reciben compensaciones no monetarias tienen entre 2 y 3 años en la empresa. Y 1 persona que recibe compensaciones no monetarias tiene en la empresa entre 6 y 7 años.

Según esta tendencia, se pudo determinar que a todo empleado independientemente el tiempo que tenga en la empresa, se le va a ofrecer mayores compensaciones monetarias que motiven su desempeño.

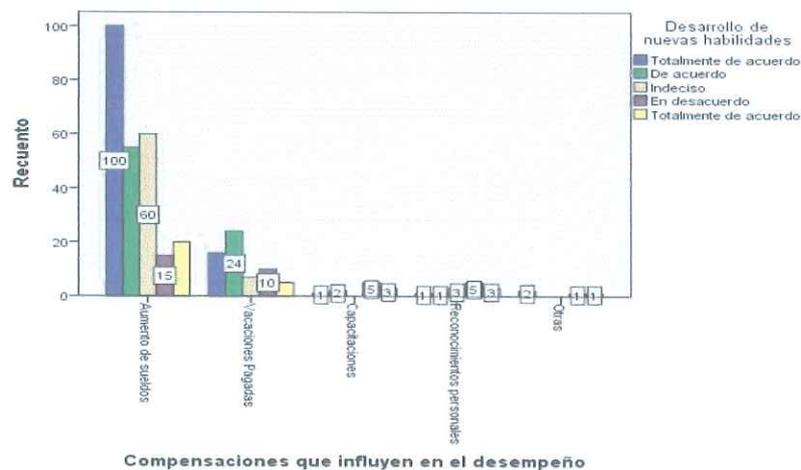
Tabla 21. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre el tipo de recompensas recibidas con el desarrollo de nuevas habilidades

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 61,714 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 56,745 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 19,969 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 22. Relación entre el tipo de recompensas recibidas con el desarrollo de nuevas habilidades



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado respecto a esta relación entre los tipos de recompensas que influyen en el desempeño y el desarrollo de nuevas habilidades, se pudo determinar que, si existe una relación efectiva entre ambas variables, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,000 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Como se pudo observar en el gráfico, los datos arrojaron lo siguiente, que de 100 personas consideran que el aumento de sueldo sería la compensación que más influiría en el desempeño de una persona están totalmente de acuerdo que desarrollan nuevas habilidades en sus puestos de trabajo. Lo confirman otras 56 personas que también piensan que el aumento de sueldo influiría mayormente en su desempeño y están de acuerdo con que esto les motive a desarrollar nuevas habilidades. Por otra parte 24 personas establecieron las vacaciones pagadas como principal fuente de motivación en su desempeño sostienen que les permitiría desarrollar nuevas habilidades. Analizando estos se pudo establecer que las compensaciones económicas como el aumento de sueldo y las vacaciones pagadas, son la mayor influencia en el desempeño del personal y esto a su vez incide en que ellos desarrollen nuevas habilidades que sin duda les permita mejorar su desempeño, nace la idea de que cuanto más desempeño muestren mayor aumento de sueldo van a recibir.

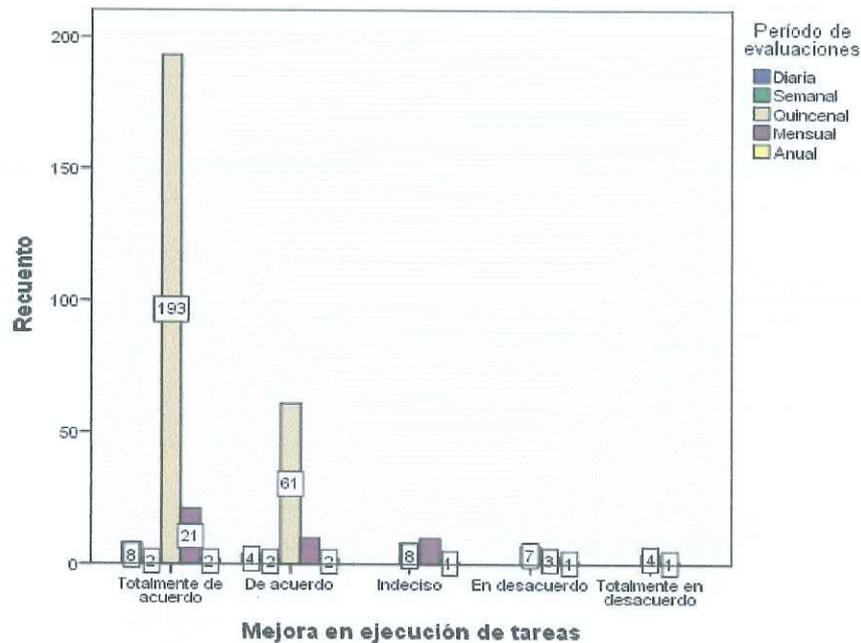
Al utilizar el test del Chi-cuadrado, con respecto a la relación entre las capacitaciones recibidas y las evaluaciones realizadas sobre el desempeño, se pudo determinar que, si existe una relación efectiva, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,020 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables. De acuerdo al gráfico de barras que se presenta y tomando como pauta los niveles más alto y más bajo, se pudo determinar que, 144 empleados han recibido entre 10 a 12 capacitaciones y más de 15 evaluaciones durante su estadía en la empresa. Y solo 2 personas han recibido más de 12 capacitaciones, mismas que han recibido más de 15 evaluaciones, debido al nivel de preparación que han adquirido. En base a los resultados obtenidos se pudo inferir que el número de capacitaciones es proporcional al número de evaluaciones que le realizan los empleadores, ya que dichas capacitaciones permiten el crecimiento de la empresa consideran necesario evaluar el nivel de aprendizaje.

Tabla 22. Pruebas de Chi-cuadrado: Relación entre la mejora en la ejecución de las tareas y período de evaluaciones en la empresa.

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 41,000 ^a | 16 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 31,437 | 16 | ,012 |
| Asociación lineal por lineal | 12,133 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
Elaborado por: Elaboración propia

Figura 23. Relación entre la mejora en la ejecución de las tareas y período de evaluaciones en la empresa



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro
 Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado respecto a esta relación entre la mejora en la ejecución de sus tareas y el periodo de evaluaciones en las empresas comerciales, se pudo determinar que, si existe una alta relación de efectividad, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,01 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Según los datos obtenidos se pudo determinar que, en su mayoría, 193 que reciben evaluaciones quincenalmente están totalmente de acuerdo en que han mejorado la ejecución de sus tareas. Por otra parte 21 personas que reciben evaluaciones mensualmente están totalmente de acuerdo en que han mejorado en la ejecución de sus tareas. Dentro del rango de encuestados que están de acuerdo en la mejora de ejecución de tareas se encuentran 61 personas que son evaluados quincenalmente y 14 personas que son evaluados mensualmente.

Basado en estos resultados se puede concluir que la mejora en la ejecución de tareas es posible mediante la realización de evaluaciones quincenalmente, ya que permite reconocer los errores y mejorarlos de manera constante.

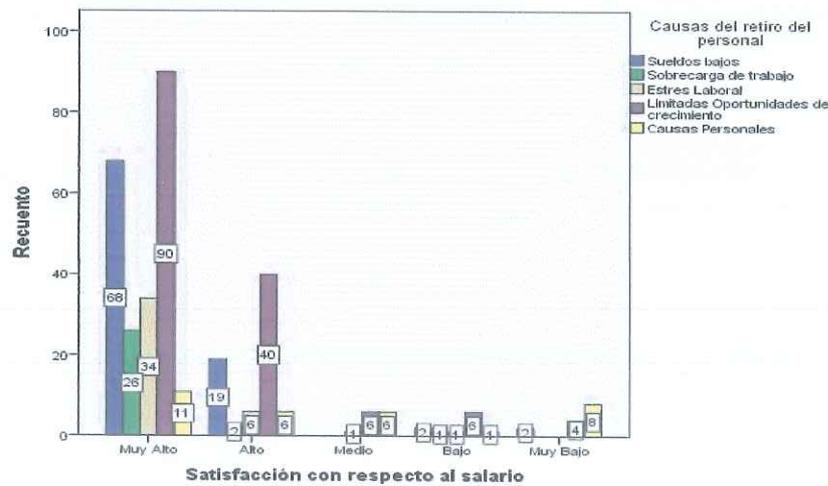
Tabla 23. Pruebas de Chi-Cuadrado: Relación entre causas del retiro del personal y la satisfacción con respecto al salario que perciben.

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 78,838 ^a | 16 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 61,001 | 16 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 21,827 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 340 | | |

Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Figura 26. Relación entre causas del retiro del personal y la satisfacción con respecto al salario que perciben.



Fuente: Encuesta realizada al sector comercial formal del cantón Milagro

Elaborado por: Elaboración propia

Al utilizar el test del Chi-cuadrado respecto a esta relación entre la mejora en la ejecución de sus tareas y el periodo de evaluaciones en las empresas comerciales, se pudo determinar que, si existe una alta relación de efectividad, ya que el nivel de magnitud errónea fue de 0,00 comparándolo con el valor estándar máximo permitido de 0.05 nos muestra una relación positiva entre ambas variables.

Según los datos obtenidos se puede determinar que 90 personas que están en un rango muy alto de satisfacción con respecto a su salario, confirman que la mayor causa de retiro en la empresa ha sido las limitadas oportunidades de crecimiento, y así lo confirman 40 personas que están en un rango alto. Con respecto a esta relación se puede concluir que a pesar de que las personas en su mayoría están satisfechas salarialmente cumpliendo la idea del rango de salario que existe en el mercado de este tipo de empresas, tienden a retirarse por las limitadas oportunidades de crecimiento que les ofrecen, esto vinculado a la sencilla estructura organizacional de las mismas.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Mediante el estudio de campo que se aplicó en este presente trabajo de investigación se pudo verificar que las estructuras de estímulos tienen un nivel de influencia muy alto en el desempeño de los empleados, así lo corroboran cada una de las preguntas que conformaban la encuesta las mismas que significaron una fuente directa de información ya que se lo aplico a los actores principales que eran los empleados de cada empresa.

Respecto a los medios más utilizados en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro prevalece la comunicación oral y las reuniones periódicas como las principales, son considerados los más efectivos por ser directos y permitir una comunicación bilateral, lo que influye en el desempeño del personal ya que se evitan formalismo y se incentiva una relación amplia entre todos, ya que evidencia una mayor frecuencia de culminación de tareas.

Los empleados que son comunicados constantemente sobre las estructuras de estímulos tienen un mayor porcentaje de ventas, confirmando que, si los empleados son comunicados sobre todos los beneficios que pueden alcanzar, estos tienden a mejorar su nivel de desempeño con el fin de hacerse acreedor a los beneficios que le estén ofreciendo.

En relación a la determinación de que, si el tipo de recompensa que aspiran los empleados dependen de los años en la empresa, se puede determinar que las personas desde sus primeros años de servicio, se encuentran más atraídas por los beneficios económicos que esta le pueda ofrecer como aumento de sueldos o vacaciones pagadas.

Cabe recalcar que las empresas comprenden que el interés de sus empleados es este tipo de compensaciones y por ello otorga mayormente compensaciones económicas medidas por el desempeño. Con respecto al desarrollo de nuevas habilidades se puede constatar que las personas han podido desarrollar nuevas habilidades desde el inicio de sus labores en la empresa, todo ello ligado a la urgencia de aumentar su desempeño para poder alcanzar mayores beneficios.

De acuerdo a la influencia del salario en el desempeño del personal, se corroboró que a pesar de que los empleados consideran a la satisfacción salarial importante en su desempeño, la satisfacción salarial no fue la causa principal de los retiros inesperados, como reflejan los datos la mayor causa de retiros de los puestos de trabajo fue las limitadas oportunidades de crecimiento. Cabe recalcar que, más del 67% están satisfechos salarialmente debido a que estas empresas acostumbran a establecer sus niveles de salarios apegados al estándar del mercado.

Se puede concluir sosteniendo que las estructuras de estímulos y la forma en la que están compuestas si inciden en el desempeño de la fuerza laboral de una empresa, cuantos más beneficios económicos se les ofrezca a los empleados más se van a esmerar y esforzar por conseguirlos.

Cabe recalcar que las empresas comerciales milagreñas si comprenden esta relación, ya que a pesar de que el nivel de sueldos no es tan alto, de alguna u otra manera las compensaciones ofrecidas equilibran los ingresos del empleado, lo que beneficia a la empresa, ya que el empleado no va a trabajar sólo por ganar un sueldo establecido más bien lo hará por ganar más compensaciones, lo que significa más ventas realizadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Márquez, M. P., & Delfín Pozos, F. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento y gestión*(40), 184 - 202. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762016000100008
- Arcos Hervás, L. (Julio de 2013). *El customer relationship management (crm) como herramienta para una comunicación organizacional eficaz*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8181/T-PUCE-6004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armijo, D. (Junio de 2015). *Diseño de una plan de comunicación interna y fortalecimiento del clima laboral del Hospital Clínica Santa María*. Obtenido de Repositorio Institucional UNIANDÉS: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/438/1/TUAMCC017-2015.pdf>
- Atalaya, M. (2014). Satisfacción laboral y productividad. *SISBIB Revista de Psicología*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Avila, M., & Narvaez, D. (2016). "Análisis de la herramienta de evaluación de desempeño de la empresa transoceánica cia. Ltda. Y propuesta de mejora en su estructura y aplicación.". Obtenido de Repositorio de la escuela superior politecnica del litoral: <http://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96162/D-CD184.pdf>
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf>
- Berrezueta Berrezueta, W. (2012). *Modelo explicativo del posicionamiento basado en variables internas*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1542/1/tim1.pdf>
- Bohrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista ciencia y cultura*(8). Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Cárdenas, R., & Marín, J. (2016). *Diseño de la Estructura Salarial Del Área de Producción de Diario el Universo, Usando el Método de Valoración de Cargos Por Factores y Puntos*. Obtenido de Repositorio Espol: <http://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96444/D-CD195.pdf>
- Castañeda, M., Hernández, L., & Ramos, J. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300001

- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*, 16(28). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Comunicación*, 5(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiang, M., & Ojeda, J. (Junio de 2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2). Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003
- Chiang, M., & San Matín, N. (Diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de Free libros: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (Marzo de 2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*(40). Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810>
- Fernandez, S. (2011). *Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito*. Obtenido de Repositorio Espol: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14771/1/T-UCE-0007-31.pdf>
- Galarza, D. (2016). "El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocías "CEPSAN" en la ciudad de Ambato, Tungurahua". *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de RRAAE: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20681/3/GALARZA%20GUAMANQUISPE%20DIEGO%20ABELARDO.pdf>

- Gonzales, M., & Tarragó, C. (2008). Capacitación para el cambio. *ACIMED*, 17(4).
Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400002
- INEC. (2010). *Población y Demografía*. Obtenido de Instituto nacional de estadística y censo: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC. (Julio de 2011). *Resultados Censo Nacional Economico*. Obtenido de Evolución de mercado laboral a Octubre 2008: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/CENEC/Presentaciones_por_ciudades/Presentacion_Milagro.pdf
- Iturralde Torres , J. I. (Noviembre de 2011). *Desempeño laboral y estabilidadEl personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Iza, M. (2016). "El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A.". Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24359/1/EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRODUCTOS%20FAMILIA%20SA~1.pdf>
- Jumbo Alvarado, D. C. (Noviembre de 2011). "Desarrollo económico y demográfico del cantón Milagro: El caso del sector agrícola y agroindustrial 2010". Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2171/1/Jumbo%20Alvarado%20Diana%20Carolina.pdf>
- Lasluisa, M. (Abril de 2015). "Gestión por Competencias Laborales y la Productividad del Recurso Humano de la empresa PUBLIGRABADOS de la ciudad de Ambato". Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10042/1/238%20o.e..pdf>
- Llaque Ruano, M. (Agosto de 2015). *Influencia del comercio microempresarial e individual en el desarrollo comercial del cantón Milagro*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9228/1/TESIS%20MARIA%20LLAQUE.pdf>
- Mansilla, F., Garcia, J., Gamero, C., & Congosto, A. (Junio de 2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, 56(219). Obtenido de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000200005

- Méndez, J. (2015). Salarios de eficiencia en un contexto de agentes heterogéneos y racionalidad limitada. *Sociedad y Economía*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n29/n29a10.pdf>
- Molina , H. (Junio de 2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Estudios Gerenciales*, 16(75). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-5923200000200002
- Morejón, A. (Febrero de 2012). *Diseño del plan de mejoramiento de comunicación interna en la dirección de auditoría de empresas de la contraloría general del estado*. Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2998/1/T1078-MBA-Morej%C3%B3n-Dise%C3%B1o.pdf>
- Pozo Rodríguez, J., Martins, M., & Rodríguez Cotilla, Z. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía y Desarrollo*, 152(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200008
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Medigraphic*, 67 - 75. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2009/aci094d.pdf>
- Sánchez, J., & Calderón, V. (Julio de 2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*(32). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
- Sornoza, A., & Paez, G. (Febrero de 2009). *El sistema de incentivos como herramienta para el mejoramiento de la productividad empresarial*. Obtenido de Repositorio Espol: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/791/1/1466.pdf>
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18(2). Obtenido de Revista Médica la Paz: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012
- Vidal , M., Cordon , E., & Torres, J. (2015). Impacto de los Modelos de compensación flexible en la atracción y retención del talento. *Universia Business Review*. Obtenido de <https://ubr.universia.net/article/view/1312/impacto-los-modelos-compensacion-flexible-la-atraccion-retencion-talento>

ANEXOS

a. Modelo De Encuesta



Universidad Estatal De Milagro
Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales
Carrera de ingeniería Comercial

Encuesta aplicada al sector comercial del cantón Milagro, con el objetivo de analizar las estructuras de estímulos y su influencia en el desempeño laboral del sector comercial del cantón Milagro durante el segundo semestre del año 2018

Género y Edad: Indistintos

| Escala de Likert | | | Puntuación |
|--------------------------|----------|--------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo | Muy Alto | Muy Frecuentemente | 1 |
| De acuerdo | Alto | Frecuentemente | 2 |
| Indeciso | Medio | Ocasionalmente | 3 |
| En desacuerdo | Bajo | Raramente | 4 |
| Totalmente en desacuerdo | Muy bajo | Nunca | 5 |

1. ¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación ha establecido la empresa como principales canales de comunicación interna?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Correo Institucional | <input type="checkbox"/> Redes Sociales |
| <input type="checkbox"/> Reuniones periódicas | <input type="checkbox"/> Comunicación oral |
| <input type="checkbox"/> Notificaciones escritas | |

2. De acuerdo al tiempo en la empresa, ¿Qué nivel de uso les dan a los medios para comunicar sobre las estructuras de estímulos?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy Alto | <input type="checkbox"/> Bajo |
| <input type="checkbox"/> Alto | <input type="checkbox"/> Muy bajo |
| <input type="checkbox"/> Medio | |

3. Durante su estadía en la empresa, ¿Cuál es el tipo de compensación que usualmente otorga la empresa?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Monetarias | <input type="checkbox"/> No monetarias |
|-------------------------------------|--|

4. Ud. como colaborador, ¿Cuál de las siguientes recompensas consideraría que influenciaría en mayor proporción en su desempeño?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumento de Sueldo | <input type="checkbox"/> Reconocimientos personales |
| <input type="checkbox"/> Vacaciones pagadas | <input type="checkbox"/> Otras. |

Capacitaciones

5. Durante toda su estadía en la empresa, ¿Cuántas capacitaciones ha recibido?

Entre 0 a 3

Entre 10 a 12

Entre 4 a 6

Más de 12

Entre 7 a 9

6. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas le han permitido mejorar el nivel de ejecución de sus tareas?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indeciso

7. ¿Considera usted que el nivel de salario juega un papel importante en el desempeño de un empleado?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indeciso

8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene usted con respecto al salario que recibe?

Muy Alto

Bajo

Alto

Muy bajo

Medio

9. ¿Cuál es la frecuencia con la que culmina sus tareas dentro de la jornada diaria?

Muy frecuentemente

Raramente

Frecuentemente

Nunca

Ocasionalmente

10. Considerando el último mes de trabajo, ¿Considera usted que el número de ventas realizadas ha sido mayor, con cuántas unidades de incremento?

Entre 0 a 3 unidades

Entre 10 a 12 unidades

Entre 4 a 6 unidades

Más de 12 unidades

Entre 7 a 9 unidades

11. ¿Cuánto tiempo usted ha prestado servicios a la empresa?

0 a 1 año

6 a 7 años

2 a 3 años

Más de 7 años

4 a 5 años

12. ¿Considera que, durante todos sus años en la empresa, ésta le ha permitido desarrollar nuevas habilidades?

Totalmente de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Indeciso

13. Durante toda su estadía en la empresa, ¿A cuántas evaluaciones considera que ha sido sometido/a?

0 a 3 evaluaciones

12 a 15 evaluaciones

4 a 7 evaluaciones

Más de 15 evaluaciones

8 a 11 evaluaciones

14. ¿Cuál es el periodo de recurrencia de evaluaciones que se llevan a cabo en la empresa?

Diaria

Mensual

Semanal

Anual

Quincenal

15. Durante su estadía en la empresa, ¿Cuántas personas se han retirado de sus puestos de trabajos repentinamente?

0 a 3 personas

12 a 15 personas

4 a 7 personas

Más de 15 personas

8 a 11 personas

16. De las siguientes alternativas, ¿Seleccione la que considere la mayor causa de retiros del personal en la empresa?

Sueldos bajos

Sobrecarga de trabajo

Estrés laboral

Limitadas oportunidades de crecimiento

Causas personales

b. Matriz de la investigación

| PROBLEMA I | OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES V.I |
|--|--|---|-------------------------------|--|
| ¿Cómo están constituidas las estructuras de estímulos, y su influencia en el desempeño laboral en las empresas privadas en el sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018? | Análisis de las estructuras de estímulos y su influencia en el desempeño laboral de las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018. | ¿Cómo están constituidas las estructuras de estímulos y su influencia en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro durante el año 2018? | V.I= Estructuras de estímulos | Comunicación de las estructuras de estímulos |
| Problemas Específicos ¿En qué medida la comunicación oral es el medio más utilizado en la comunicación interna en el desempeño laboral del sector comercial formal del Cantón Milagro? | Objetivos Específicos Determinar que la comunicación oral es el medio más utilizado en la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del sector comercial formal del cantón Milagro. | Hipótesis Específicas ¿Cómo incide la comunicación oral en el desempeño de los empleados del sector comercial formal del cantón Milagro? | | Compensaciones percibidas |
| ¿En qué proporción el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influye en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro? | Análisis de qué proporción el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influye en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro. | ¿En qué proporción el nivel de comunicación de las estructuras de estímulos influyen en el nivel de desempeño de los empleados del sector comercial formal del Cantón Milagro? | V.D= Desempeño Laboral | Capacitaciones ejecutadas |
| ¿En qué medida se relaciona el tipo de compensaciones con los años de trabajo del empleado en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro? | Determinar en qué medida se relacionan el tipo de compensaciones con el tiempo de servicios del empleado en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro. | ¿En qué medida se relaciona el tipo de compensaciones con tiempo de servicio de los empleados en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro? | | Satisfacción salarial |
| ¿Cómo incide el nivel de satisfacción salarial con el índice de abandono de puestos de trabajo en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro? | Evidenciar que el nivel de satisfacción salarial influye en el índice de abandono de puestos de trabajo en las empresas del sector comercial formal del cantón Milagro. | ¿Cómo incide el nivel de satisfacción salarial con el índice de abandono de puestos de trabajo en las empresas del sector comercial formal del Cantón Milagro? | | INDICADORES V.D |
| | | | | Desempeño laboral |
| | | | | Tiempo de Servicio |
| | | | | Evaluación de desempeño al empleado |
| | | | | Abandono de puestos de trabajo |