

Vigilancia vs comportamiento humano en ventas

por Magaly Constante

Fecha de entrega: 23-ago-2019 08:45a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1162709774

Nombre del archivo: propuesta_version_urkund2019818163442.docx (70.34K)

Total de palabras: 7721

Total de caracteres: 41193

INTRODUCCION

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES

Desde el siglo XVIII hasta inicios del XX, la administración los enfoques de vigilancia han apuntado a evaluar las actividades encomendadas del ser humano ayudado por las tecnologías de vigilancia ya que de esta manera poder obtener un orden en las organizaciones y medir los comportamientos, desenvolvimientos de la fuerza laboral para obtener resultados exitosos y cumplir con las metas que se plantean las empresas.

La tecnología hoy en día es un factor muy importante en la sociedad y en las organizaciones; estas innovaciones tecnológicas que ha ido mejorando con el pasar del tiempo han permitido que las empresas lo tomen como herramientas para ahorrar tiempo y dinero las mismas que les permiten estar en comunicación con su equipo de trabajo y clientes encaminándose a brindar un mejor servicio. Podemos decir desde el punto de vista económico se puede entender como un conjunto de tecnologías que proporciona facilidad a la sociedad y sobre todo en el ámbito empresarial, a tal punto que es uno de los factores claves para la producción y ventas de una empresa.

Teniendo en cuenta que las formas y maneras de supervisar las áreas productivas de ventas antes que la tecnología invada al sector empresarial eran muy diferentes a las actuales, entre ellas se podría mencionar: El registro de asistencias de cada trabajador, llamadas formales hacia el trabajador, la comunicación y el flujo de intercambio de información, otro de los puntos más importantes también sería la seguridad laboral.

La finalidad que tiene la implementación de vigilancia en la fuerza de ventas de la empresa es de poder ser más eficiente y eficaces a la hora de comercializar y de esta manera ser más competitivos en el ámbito local ya que las ventas son uno de los puntos más importantes planteado en los objetivos de la misma.

IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD DEL TEMA

A nivel Mundial la adopción de tecnología a las empresas de consumo masivo todavía no es completa. Así lo confirman varios autores que, después de profundas

investigaciones, han determinado que en América Latina no existe una amplia brecha tecnológica, la cual representa un obstáculo estructural para el desarrollo económico y social de los países que la conforman.

De acuerdo con un artículo publicado por Diario Hoy (2009, s/pág.): “En el Ecuador, sólo el 30% de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) utilizan las ventajas tecnológicas, cifra muy baja en relación al 50% registrado en otros países de América Latina”; según el artículo antes mencionado podemos decir que existe un nivel muy bajo en el uso de tecnología en el Ecuador, considerando que es por el poco conocimiento de las innovaciones tecnológicas y su utilidad que estas tienen en el mercado.

En la provincia del Guayas podemos decir que las empresas se limitan al uso de recursos tecnológicos por la dificultad de obtenerlos porque son muy costosos o por el poco conocimiento que tienen sobre las mismas. La pequeñas y medianas empresas desconocen la ayuda tecnología y sus recursos le brindan como por ejemplo hay muchos sistemas tecnológicos que les permite vigilar y estar en contacto con sus proveedores.

La tecnología de vigilancia son herramientas o recursos técnicos que funcionan de una forma inteligente en procedimientos empleado para dar a conocer un sector empresarial sus oportunidades y debilidades en el mercado, permitiendo dar un seguimiento a sus proveedores y a la competencia. Podemos decir que la tecnología de vigilancia consta de elementos importantes que se van innovando y actualizando de acuerdo a las necesidades de las empresas, a fin de enfrentar situaciones complejas y competitivas.

Es importante la tecnología de vigilancia para una empresa porque permite medir el volumen de ventas y el desempeño de la fuerza laboral, ayuda a definir los factores de riesgo desarrollando un nuevo servicio o producto. Sin embargo, no debemos descuidar el ambiente de los trabajadores ya que cada cambio tecnológico implementado en el área laboral de la empresa debe ser productivo tanto para el trabajador como para la organización, siendo lo contrario estaríamos descuidando la integridad física, psicológica e intelectual de la mano de obra, algo que de ninguna manera estaría beneficiando a la organización.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día la innovación tecnológica es un factor muy importante en las organizaciones empresariales ya que utilizando esta tecnología de manera adecuada da alternativas a las empresas de poder vigilar su equipo de trabajo, las debilidades del mismo y la competencia que rodea a la organización. El efecto de la vigilancia tecnológica produce diferentes tipos de comportamiento en la fuerza de ventas ya que esto puede generar desconfianza por parte de la gerencia, muchos de los empleados al momento de sentirte vigilados y presionados pueden desmotivarse y no cumplir con los objetivos planteando porque siente mucha presión en su jornada laboral.

Muchas empresas cuando implementan sistemas o innovaciones de vigilancia hacia los trabajadores ignoran por completo la variación en el desempeño que puede esta causar. Uno de los puntos a resaltar sería la presión laboral, la cual produce que los trabajadores al ser vigilados por la nueva innovación implementada en la organización tenga un efecto negativo a la hora de desempeñar su respectiva función.

Se puede considerar que una buena vigilancia no asegura resultados éxito

ya que el principal problema en nuestra fuerza de ventas puede ser el poco interés de nuestro equipo de ventas en superar metas influenciadas por nuestros principales gerentes, el equipo de ventas al contar con una mensualidad que no puede variar sin necesidad de superar ventas mensualmente y pueden mostrar poco interés para obtener ventas que superen expectativas mensuales de nuestro gerente.

5

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Objetivo General

Determinar la influencia de la Tecnología de Vigilancia en el comportamiento individual de la fuerza de ventas de las empresas de consumo masivo.

Objetivo Especifico

Analizar la relación entre la tecnología de vigilancia y el clima laboral

Determinar la afectación de la tecnología de vigilancia sobre la salud de la fuerza de ventas

Determinar la influencia de la tecnología de vigencia con la motivación y **13** **desempeño de la fuerza de ventas**

Determinar **el nivel de** confianza sobre **la** ejecución de actividades de la fuerza de ventas sobre la frecuencia de vigilancia en las misma

JUSTIFICACION

El estudio va aportar en la humanización del trabajo en el área de ventas generando un equilibrio entre las metas y las exigencias laborales, de manera globalizada los trabajadores en muchas ocasiones son sometidos a cargas laborales por parte de la empresa observando cada paso que ellos realizan en su jornada, hay empresas que buscan más su estabilidad económica, cumplir con sus metas olvidando la parte importante de motivar al trabajador y brindarle confianza y poder para tomar sediciones.

Por este motivo se obtiene un conocimiento de enfoque cultural sobre el comportamiento individual en la fuerza de ventas de las organizaciones influido por las tecnologías de vigilancia; el seguimiento continuo a los trabajadores puede afectar no solo en su desempeño sino también en su salud generando un estrés o cansancio debido a la presión y horas laborales muy largas que se suelen dar para obtener los resultados u objetivos a los que el gerente desea llegar para la rentabilidad de la empresa.

El estudio de las relaciones humanas y el comportamiento individual bajo el análisis del desempeño y la motivación de los trabajadores en las organizaciones; esto depende mucho del gerente ya que debe reconocer, medir y clasificar el desempeño de cada de obrero perteneciente a la fuerza de ventas mediante la evaluación diaria, mensual, semestral o anual que se obtiene de ellos por medio de los sistemas de seguimiento. Para ello debemos motivarlos brindándole seguridad,

bienestar, dándole a conocer las virtudes y actitudes que tiene, ofrecerle y darle confianza de opinar en el momento que sea adecuado para el logro de objetivos de la empresa.

Los beneficiarios pueden ser tanto los trabajadores como la empresa porque al tener una nueva línea de confianza de empoderamiento este podría brindar mucho más para la organización porque se sienten con la capacidad y con el poder de tomar decisiones para el bienestar de la misma y así trabajar todos juntos para un mismo motivo siempre con un buen clima laboral, por medio de las tecnologías de vigilancia la fuerza de ventas cumple con los objetivos planteados por la organización porque en muchas ocasiones se sienten presionados y vigilados pero al mismo tiempo esto afecta en su desempeño, en su salud y en su relación con la familia por eso es importante saber que tanto influye las tecnologías de vigilancia en el comportamiento de los trabajadores.

CAPITULO 1

MARCO TEORICO Tecnología De Vigilancia

La importancia de la vigilancia es que permite planificar y observar el entorno que rodean a las empresas e industrias tanto interna como externa de una manera correcta, esto se aplica en la organización con el fin de lograr los objetivos planificados por la gerencia (Vargas & Castellanos, 2005). Son procesos que persigue y van unidos con el propósito de mejorar la eficacia, el rendimiento, la administración e innovar sobre los hechos observados y mejorar la competitividad (Giménez Toledo & Román Román, 2001).

La tecnología de vigilancia es un proceso sistémico que aporta a las empresas para identificar oportunidades o amenazas que se presentan día a día, estos sistemas permiten generar esfuerzos, captación, análisis y difusión de información para la toma de decisiones (Palop & Vicente, 1999); (Echeverría, 2019). La tecnología es una herramienta básica necesaria en la actualidad que nos ayuda a procesar la creatividad de la información expuesta en una página web con los fundamentos que cada información tiene su seguridad y respectiva vigilancia para llegar al usuario de manera correcta.

Las empresas al usar tecnologías de vigilancia en sus áreas de producción, tanto los procesos de gestión como la propia estructura, cultura y rutina organizativa experimentan un profundo cambio, que afecta a la organización en su conjunto porque estos sistemas permiten que el comportamiento de la fuerza de ventas varíe. Por ello, el aprendizaje organizativo y la experiencia en el desarrollo y puesta en marcha de la estrategia también pueden determinar su efectividad (Selander, 2006); (Garrido Moreno & Padilla Mel, 2011).

Para la implementación del sistema de vigilancia es importante el compromiso de la dirección en el sentido de comprender y actuar bajo los lineamientos de vigilancia difundidos en la organización, además de considerar la ejecución del ciclo nuevamente cuando existan otros intereses a vigilar. Es importante mantener un proceso de retroalimentación y perfeccionamiento del sistema cuando se lo considere necesario (Darlin, Batista, María, & Guzmán, 2002).

HERRAMIENTAS DE TECNOLOGIA DE VIGILANCIA

El mercado cuenta con un sinnúmero de herramientas para la vigilancia, estos sistemas son métodos, estrategias o instrumentos únicos que permiten obtener información la misma que sirve para ser procesada y tomar decisiones muy importantes en organizaciones empresariales, de esta manera diligenciar y extender la información de una manera adecuada (Coca, P.; García, A.; Santos, D.; Fernández, 2010). A continuación se detallan las siguientes Herramientas utilizadas por empresas para la vigilancia:

Customer Relationship Management (CRM)

El concepto de CRM tiene su base en el Marketing de Relaciones es un software que le permite a la empresa tener vinculación con los clientes ya que es una aplicación con una base de datos única por empresa (Grönroos, 2000); (Centeno, Cambra-Fierro, Olavarría, & Vázquez-Carrasco, 2014). El CRM se lo puede definir como la combinación de personas procesos y un conjunto de técnicas que usan las organizaciones para tener una participación y generar más oportunidades en el mundo empresarial (Greenberg, 2003); (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2013).

Tecnología Biométrica

La biometría es un avance tecnológico que utiliza atributos identificables que permite capturar de una forma automática parte biológicas del ser humano identificando y autenticando su persona. Hoy en día muchas organizaciones requieren este tipo de sistema para sus actividades diarias y de esta manera cumplir con los objetivos planteados (Inteco, 2011). A medida del paso de los años la biometría ha tenido un avance a nivel global porque utiliza metodología como la verificación de huellas digitales, reconocimiento facial, etc. las mismas que permiten tener control en equipos de trabajo de organizaciones empresariales.

La tecnología Biométrica en las empresas es considerada como una tecnología muy importante porque tienen muchos, pero se enfoca más en la seguridad e identificación de las empresas permitiendo tener un control de quienes tienen acceso a su empresa, y a su vez esta aporta en la productividad de las empresas, la

misma que le permite optimizar recursos y tiempo para llevar a cabo los procesos de las empresas.

Características Y Tipología De Las Tecnologías Biométricas

1 Huella Dactilar

La identificación basada en huella dactilar es la más antigua de las técnicas biométricas y ha sido utilizada en un gran número de aplicaciones debido a que se considera que las huellas dactilares son únicas e inalterables. Esta tecnología es utilizada por las empresas para la identidad de una persona ya que se toma de los dedos de ambas manos para de esta manera reconocerla (Barbazán Posse & Casalderrey Carballal, n.d.).

2 Reconocimiento Facial

El reconocimiento facial es una técnica mediante la cual se reconoce a una persona a partir de una imagen o fotografía localizar rasgos como son ojos, nariz, orejas y la boca. Para ello, se utilizan programas de cálculo que analizan imágenes de rostros humanos (César Tolosa Borja & Álvaro Giz Bueno, n.d.).

1 Reconocimiento De Iris

Utiliza las características del iris humano con el fin de verificar la identidad de un individuo (Inteco, 2011). Este sistema va escaneado con una cámara especializada y situada muy cerca de la persona iluminado el ojo para poder realizar una fotografía de alta resolución el tiempo máximo que tarda al realizar esto es de uno o dos segundos y así poder obtener verificaciones de las personas.

1 Reconocimiento De Voz

Las aplicaciones de reconocimiento de voz usan sistemas de inteligencia artificial se caracterizan por medir el comportamiento el mismo que puede variar y depende del estado animo como la edad, posibles enfermedades que afecten a la voz, etc. (en concreto redes neuronales) para aprender a identificar voces. Los algoritmos deben medir y estimar la similitud entre las muestras para devolver un resultado o una lista de posibles candidatos (Ortega García, Alonso-fernandez, & Coomonte Belmonte, 2008).

Redes Sociales

En el mundo global existen variedades de redes sociales que permite a los individuos a comunicarse con la finalidad de relacionarse con demás personas por algún interés común (Coordinación, Ferrari, Blanco, & Valdesaca, 2011). Podemos definir a las redes sociales donde los usuarios conectadas publican y comparten sinnúmero de información tanto personal como profesional ya sea como personas conocidas como desconocidas dándose a conocer y poder tener relaciones entre sí (Celaya, 2008); (Hütt, 2012).

En la actualidad existen varios tipos de redes sociales en las cual podemos destacar las más usadas: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Emailmarketing y Google+.

Las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram son una de las herramientas utilizada en la sociedad y que disponen las empresas para expandir información como imágenes videos, etc. En las cuales publican y ofrecen sus servicios y productos o estar en contacto con sus clientes, hacer conocer su empresa a nivel nacional e internacional; también se puede decir que estas son las plataformas más exitosas a nivel mundial. **(Herrera, 2012)**

LinkedIn

Es una red social para el entorno laboral, ya que en ella se encuentra millones de usuarios de todo el mundo. Esta red les permite estar en contacto directos con proveedores, clientes, equipos de trabajo, se puede decir que esta es una herramienta utilizada más en el departamento de talento o recursos humano de una empresa por esta red le permite ver los perfiles de las personas conocer su nivel educativo y su desempeño laboral (puebla Vidal, n.d.).

Emailmarketing

El email marketing ⁸ es una herramienta muy importante en el desarrollo de la tecnología de vigilancia ya que nos permite una comunicación directa entre empresa y cliente y así poder atraer a posibles clientes, a través de un email pueden informar a sus clientes sobre sus productos, servicios, noticias y novedades ofreciendo contenidos de calidad con el fin de convertirlos en clientes potenciales (Socialmood, n.d.).

Google +

Google + es una plataforma perteneciente a Google creada en junio del 2011 y muy similar a Facebook, porque cuenta también con millones de usuarios con los cuales puede interactuar, enviar información específica y así mismo recibir mensajes de sus contactos como Facebook esta red social contiene dos tipos de cuentas, una para perfiles de personas y otra para las empresas con el fin de darse a conocer en el mundo empresarial (Nieto, 2009).

Tipos De Geolocalización

Gps

¹⁰ Es un Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS) basado en 24 satélites que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona, un vehículo o una nave, con una precisión hasta de centímetros, usando GPS diferencial, lo habitual son unos pocos metros. Ciertos puntos pueden estar ubicados en algún lugar del planeta estos pueden estar estáticos o en movimiento y cada movimiento se lo puede observar en cualquier momento (Huerta, Mangiaterra, & Noguera, n.d.)

Gsm

GSM (Sistema Global de Telefonía) lo podemos definir como un estándar o servicio de comunicación para la tecnología móvil mediante la combinación de satélites y antena terrestre a nivel mundial, se dice que esto permite a que el teléfono móvil soporte voz, datos, mensajes de texto y roamig en varios países del mundo (Pachón, 2004).

Wifi

¹² Una red Wi-Fi es una red de comunicaciones inalámbricas de datos que permite conectar servidores, PC, impresoras, celulares, etc., con la particularidad de alcanzarlo sin necesidad de cableado (Carballar, 2010). Este facilita la compatibilidad de diferentes equipos para poder navegar siempre los equipos estén conectados a cualquier red inalámbrica wifi, esto les permitirá indagar en alguna información requerida, utilización de las redes sociales, en las empresas les permitirá dar a saber sobre sus productos/servicios, darse a conocer con los consumidores y facilitar acceso de los mismos con la finalidad de vender

² Gamificación

La gamificación consiste en el uso de mecánicas, elementos y técnicas de diseño de juegos para desarrollar habilidades, en contexto que no son juegos para involucrar a los usuarios y resolver problemas (Marín Díaz, 2015). ⁶ Utiliza mecánicas de juego, como los desafíos, las reglas, el azar, las recompensas y los niveles de consecución de objetivos para transformar tareas diarias en actividades lúdicas. Se trata de ofrecer al cliente la sensación de que se está divirtiendo mientras trabaja hacia una meta basada en recompensas, buscando así un comportamiento positivo (Ortiz-Colón, Jordán, & AgredaI, 2018).

Aplicación dinámica que se utiliza como una técnica de estrategias para motivar a trabajadores, clientes entre otros en sus tareas asignadas esta permite desarrollar la competición y creatividad a través de juegos.

COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL

Desempeño Laboral

Definición

El desempeño laboral son acciones o actividades que permite llegar a un mismo objetivo con el fin de determinar qué tan exitosa puede llegar hacer la organización (Robbins, Stephen, Coulter, 2013); (Sum, 2015). Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a las habilidades, necesidades y cualidades individuales de cada empleado perteneciente a la empresa y así medir el comportamiento de los mismos para la obtención de resultados (Chiang & San Martín, 2015).

En otras palabras, ¹⁴ para (Pedraza, Amaya. Glenys, & Conde, 2010) El desempeño laboral son acciones que la empresa observa en la empresa y de esta manera medir la contribución que este puede brindar para una obtención de resultados exitosa.

Se necesita un buen desempeño laboral para obtener solvencia en la producción y manejo del personal administración ya que se necesita brindar al empleado estabilidad laboral y dar a conocer los beneficios que obtendrá brindando su cien por ciento en las actividades encomendadas ,así podremos obtener una persona enfocada en sus obligaciones como empleado y brindar todo su conocimiento; capacidad para obtener beneficios propios y brindar beneficios a la empresa donde presta sus servicios ,además brindando una buena estabilidad al empleado podrá obtener beneficios que ayudaran a su familia a tener solvencia económica.

Evaluación Del Desempeño

La evaluación del desempeño se lo define como el proceso o seguimiento que le da la empresa a un trabajador para calificar su trabajo y los resultados que estos logran para una empresa.(Sánchez & Calderón, 2012). Es una forma en la que podemos medir las actividades de cada trabajador al logro de los objetivos en otras palabras revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, etc. (Ivancevich, 2005) ; (Landívar & Laborales, 2012).

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta de cada uno de los trabajadores en lo profesional como, técnico y en las relaciones interpersonales de los individuos como por ejemplo la salud ya que esto influye directamente en el desempeño que ellos puedan brindar (Salas Perea, Díaz Hernández, & Pérez Hoz, 2012). Para poder determinar un buen desempeño de los trabajadores es importante

que la empresa tenga en cuenta las condiciones en que se encuentran laborando no descuidar la parte humana de ellos ya que esto implicara que suba o baje el rendimiento o desempeño que puedan brindar para la organización.

Las organizaciones establecen la evaluación de desempeño, para determinar calidad y cantidad de actividades de sus trabajadores, para la medición del desempeño se necesita crear un sistema con varios factores, los mismo que hacen que sea un proceso complicado tanto para la empresa ya que demanda un poco de tiempo y dinero y para el trabajador ya que ellos se sienten un poco presionado al rendir sus actividades.

5 ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores (Desler y Verela, 2011); (Sum, 2015).

Se dice que la mayor parte de estas evaluaciones lo hace los supervisores o jefes inmediato de la empresa, los mismo que deben estar capacitados de cada una de las funciones que debe cumplir su equipo de trabajo para poder dar una calificación o criterio, como es opiniones para mejorar el desempeño laboral de las organizaciones empresariales.

15 Elementos que influyen en el desempeño laboral

Son muchos los elementos que influyen en el desempeño de los empleados las organizaciones empresariales deben considerar algunos elementos para ofrecer un buen servicio como factores actitudinales de las personas que son: la motivación la disciplina, la actitud, la iniciativa, creatividad, etc., de los trabajadores y factores operativos como conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo, buena comunicación, vigilancia laboral los mismo que se encuentran relacionados e inciden de manera directa con el desempeño de un trabajador; el exceso de horas laborales también es un factor muy importante en la influencia de su desempeño.

MOTIVACION

El termino motivación proviene del latín motus, relacionado con todo aquello que se traslada a una o varias personas para que estos realicen alguna actividad utilizando recursos necesarios (Trechera, 2005); (Naranjo Pereira, 2009). La motivación es un proceso que refleja las actividades y actos que lleva a cabo las personas en diversas áreas de su vida y hacia qué objetivo se dirige (Naranjo Pereira, 2009); (Huilcapi, Jácome, & Castro, 2017).

La motivación es aquellas cosas que impulsan a una persona hacia un determinado objetivo manteniendo su conducta con la satisfacción de llenar una necesidad, según algunos autores lo definen como la raíz dinámica del comportamiento o los factores que incitan a una persona a ejecutar una acción o dejarla de hacer, se puede decir que un estado animo que estimula a las personas internamente a dirigirse y mantener una conducta permitiéndole así alcanzar un propósito.

Motivación Laboral

La motivación laboral podemos definirla como el deseo de voluntad por realizar altos niveles de esfuerzo hacia metas constituidas por la organización con el fin de cumplir y tener satisfacción de las mismas (Robbins, 2004); (Peña, 2015). Es la estrategia, acciones que toma una empresa para despertar el entusiasmo en sus trabajadores para alcanzar los objetivos, si es cierto **la motivación hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización** (García Sanz, 2012). La motivación laboral son procesos que la gerencia lleva en cuenta para determinar qué tan exitosa es su personal fuera y dentro de la compañía para esta manera examinar más sus ventas que es el factor importante para la misma (Robbins, Stephen, Coulter, 2013); (Sum, 2015).

Muchas organizaciones en el mundo solo evalúan las actividades de sus trabajadores sin duda alguna requieren información de cada movimiento por este motivo las empresas implementan sistemas de vigilancia ya que esto les podrá permitir observar de manera directa cada paso del trabajo que se le encomienda a los empleados, podemos decir que la vigilancia tiene afectos positivos y negativos en la motivación debido que muchos obreros al sentirse vigilados su motivación

puede variar; es recomendable que las organizaciones tomen esto como un punto muy importante porque de esto depende el porvenir de la compañía.

Procesos De Motivación En La Empresa

El proceso de motivación en las empresas es de suma importancia porque de esto depende el comportamiento y desenvolvimiento de los mismos, es necesario establecer estrategias y acciones por parte de la gerencia para motivarlos, a continuación se detallan procesos que una compañía puede llevar a cabo para motivar su personal de trabajo (Sum, 2015).

- ✓ Compensaciones y reconocimientos económicos
- ✓ Reconocer su trabajo
- ✓ Ambiente de confianza
- ✓ Buena comunicación
- ✓ Compartir valores con el persona
- ✓ Comodidad en el lugar de trabajo
- ✓ Preocupar por la salud y bienestar
- ✓ Buena remuneración

CLIMA LABORAL

Definición

El clima laboral es sin duda alguna el ambiente interno y externo que existe entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (Chiavenato, 2009); (Sierra, 2015). El clima laboral es la personalidad y características propias de la empresa es de suma importancia tanto para el empleado como para la organización los cuales deben tener una buena comunicación entre si y estar condiciones adecuadas para el trabajo, la comunicación entre compañeros es una estabilidad entre ellos que puede generar una buen grado de productividad y beneficio para la empresa (Drucker, 1999); (Jimenez Bonilla & Jimenez Bonilla, 2016).

El ambiente laboral es uno de los factores más influyentes en el bienestar de los empleados, es todo el medio de donde se desarrolla el trabajo de una persona, es

importante este clima porque si el trabajador se siente a gusto tranquilo en un ambiente podrá trabajar bien y dar una satisfactoria producción o servicio, así mismo si existe un mal clima existían conflicto y genera un bajo rendimiento empresarial.

Factores Del Clima Laboral

Dentro del clima laboral se encuentra dos factores importantes son: los factores de la organización este implica la interacción dinámica con todo el miembro de la empresa y el factor personal es propio a las características y actitudes que presenta cada persona dentro de esta implica mucho la motivación para mejorar el desarrollo del sistema empresarial, así mismo se puede notar una desventaja en el clima laboral que es la utilización de una herramienta tecnología como una cámara hace que el personal se encuentre vigilado y presionado al cumplir con una meta (Poole, 2006).

EFFECTO HAWTHORNE

El efecto Hawthorne se refiere a los cambios de conducta, a una situación en la cual el comportamiento de un individuo se altera cuando es observado. Se caracteriza por un cambio positivo pero temporal en algunos comportamientos susceptibles de ser medidos en una situación en la que no existe la intención de afectar el comportamiento del individuo (Ruiz Morales & Vargas Abello, 2007). Podemos entender que a las personas en su ámbito y desenvolvimiento laboral puede ser estimulado por diversos aspectos y obtener múltiples beneficios individuales y colectivos ,y podemos testificar que el hombre es capaz de rendir en toda su plenitud en su rol de trabajador lo único que necesita es tener motivaciones extras para su rendimiento y eficacia muchas veces esa motivación es la familia y un poco de beneficio económico extra en su trabajo ,son los principales para un buen desempeño laboral.

El enfoque clásico y su disciplina como influencia en la vigilancia.

Se dice que enfoque clásico y su disciplina influencia en la vigilancia organizacional ya que permite vigilar y extraer datos importantes para relacionarse al dar comentarios y tomas de decisiones; al paso de los años esto ha ido tomando fuerza en los sectores empresariales, ya que el cumplimiento de estos permite un buen desenvolvimiento en la vida laboral y personal de cada persona, así mismo con el incumpliendo sucede lo contrario (Taylor, 1961); (Echeverria Vasquez, Abad Merchan, & Ramos Ramos, n.d.).

El efecto de hawthorne lo podemos relacionar con la tecnologia de vigilancia ya que esta encierra varias herramientas tecnologica, la mas relevante es la camaras de vigilancia que permite observar las actividades de los trabajadores obteniendo informacion como es el cumplimiento o incumplimiento de las mismas; pero asi mismo tiene una desventaja que es la presion que tiene el trabajador al ser observado.

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

13

TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación tiene carácter cuantitativo ya que va utilizada para la recolección de información y de esta manera comprobar alguna hipótesis (R. Hernández Sampieri, Fernandez Callado, & Baptizta Lucio, 2006). Este tipo de investigación es útil para el presente proyecto ya que se trabajara con encuesta dirigida a supervisores y mercaderistas se realizara un análisis de la misma, como resultado nos dará datos numéricos permitiéndonos tener un resultado de la fuerza de ventas en el sistema empresarial.

Se realiza tipo de investigación exploratoria para examinar o estudiar un tema del cual no se conoce información detallada del problema presentado (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010). Para este proyecto nos basaremos en un estudio exploratorio ya que lo considero importante porque permitirá visualizar e indagar información sobre los hechos que acontecen en dicho problema y conocer las cualidades que posee la población de estudio y de esta manera poder adquirir información verídica que respalde el estudio.

Es de carácter descriptiva porque da a conocer las características de un individuo o grupo de personas y así percibir el comportamiento de los mismos (Arias, 2006). Se realizara esta investigación para analizar los rasgos, conocimientos, comportamiento y de esta manera comprender la conducta que posee la fuerza de ventas al momento de sentirse observado en su campo laboral.

Se utilizara La investigación correccional ya que es un método que se encarga de relacionar una o más variables (Bernal Torres, 2010). Es apropiada para medir el grado de influencia que tienen las herramientas de vigilancia en el comportamiento de la fuerza laboral mediante el estudio y la relación que se realizó mediante la información que se ha obtenido en cada variable.

DISEÑO

Este tipo de diseño permite analizar los estudios descriptivos para así buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Roberto Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Será útil para el presente proyecto porque permitirá medir y recopilar información sobre las variables que se están analizando.

Los estudios correlaciones permiten la relación de dos o más variables para de esta manera analiza la relación y la información que se ha obtenido (Sampieri, Collado, & Lucio, 1997). En el presente proyecto se utilizara este tipo de investigación ya que utilizaremos las variables necesarias para la relación de la información y luego analizar la correlación con la información que se obtendrá de las encuestas.

TEORICOS

La investigación deductiva es un método que desempeña un papel muy importante al momento de realizar afirmaciones ya que va de lo general a un hecho particular (Ruiz, 2007). Se utilizara para poder llegar a conclusiones lógicas mediante los resultados que se obtendrán de las encuestas para afirmar las definiciones y problemática planteada.

El método inductivo Es un método que permite indagar y afirmar teóricamente un hecho que va de lo particular a lo general (Ruiz, 2007). La implementación de este método en el presente proyecto será necesaria para la interpretación de las conclusiones y así poder medir la probabilidad del argumento mencionado.

METODO EMPIRICO

Encuesta

Esta técnica de investigación es un método muy utilizado en el mercado para el levantamiento de información específica mediante cuestionarios detallando brevemente todos los pasos que hay que seguir para realizar dichas encuestas (Thompson, 2010). Se utilizara este método ya que realizaremos una encuesta por muestreo a la población elegida para el levantamiento de información necesaria para el tema planteado.

Población y Muestra

La población de estudio serán número de supervisores y mercaderistas de las 25 empresas de consumo masivo más reconocidas de la región costa, a continuación se detallan las mismas y el número de trabajadores en la mano de obra.

Sustituyendo la ecuación obtenemos los siguientes:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo (cantidad de emprendimientos)

e = margen de error aceptable 5% (0.05)

¹⁵
p = probabilidad de éxito (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

Z = Nivel de confiabilidad (95%)

N= 600

E = 5% (0.05)

P = 50%

q = 50%

Z= 1.96 (para un nivel de confiabilidad de 95%)

N =?

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5) * (0,5) * 600}{0,05^2 * (600-1) + (1,96^2) * (0,5) * (0,5)}$$

n=235 Personas a encuestar

CAPÍTULO 3

RESULTADOS OBTENIDOS

ANALISIS

Análisis Correlacional

Nuestra conclusión del resultado de este análisis sería:

Se ha encontrado una correlación moderada ($0,001 < p < 0,001$), lo que indica una relación linear significativa entre las dos variable: el clima laboral, estrés y cansancio laboral.

ANALISIS DESCRIPTIVO

Pregunta 1: ¿El nivel de gerencial de su organización utiliza modelos de vigilancia sobre las actividades laborales en busca de información para la toma de decisiones?

Análisis:

Según las personas encuestadas podemos darnos cuenta en los siguientes gráficos que el 35,3% y el 40,9% si utilizan los modelos de vigilancia para las actividades laborales, el 17,4% nos menciona y nos da a conocer que Rara Vez sus empresas utilizan estos tipos de modelos y el 6,4% nunca han utilizado las herramientas para la vigilancia de sus trabajadores.

Pregunta 2: ¿Usted está convencido que el modelo de vigilancia de las actividades laborales utilizado es el más apropiado desde un enfoque humano/estratégico?

Análisis:

Un alto porcentaje que es del 49,4% de las encuestas realizadas dan a conocer que casi siempre los modelos de vigilancia en las actividades laborales son apropiados desde un enfoque humano, el 20,0 y el 23,8% anuncia que los modelos de vigilancia no corresponde ni su apropiadas para el enfoque estratégico de la organización.

Pregunta 3: ¿Ud. considera que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización le genera cansancio y stress laboral?

Análisis:

Según los datos que se pudieron recoger en este ítem se recalca que el 49,4% casi siempre siente un estrés y cansancio laboral debido a que muchas empresas no cumplen con un orden o con la planificación que se da a conocer, por lo tanto el 7,2 % nunca ha sentido estrés y cansancio debido al seguimiento continuo con vigilancia, estos resultados nos dan a conocer que la vigilancia continua a los trabajadores afecta a cada uno de ellos.

Pregunta 4: ¿Considera usted que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización genera efectos negativos en la motivación?

Análisis:

Para la siguiente pregunta los datos fueron los siguientes: señalaron que el 14,9% siempre tienen una desmotivación al instante de sentirse vigilados por cualquier herramienta por parte de la gerencias, casi siempre da a conocer que el 45,5% sienten una influencia en su desempeño por la vigilancia que ellos tienen, mientras que Rara vez es del 28,9% y Nunca solo el 10,6% de la población encuestada.

Pregunta 5: ¿Considera usted que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización genera efectos negativos en el desempeño laboral?

Análisis:

El 44,7% de la población que se encuestó Casi Siempre a los trabajadores les influye en su desempeño el sistema de vigilancia de su organización, mientras que Rara vez arrojó un 30,6% esto quiere decir que entre los dos porcentajes más elevados existe un alto índice de influencia respecto a las tecnologías de vigilancia que poseen las organizaciones.

Pregunta 6: ¿Considera usted que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización genera efectos negativos en el clima laboral?

Análisis:

Para este interrogante los trabajadores de las empresas el Siempre obteniendo un 21,7% y el Casi siempre con un 34,5% entre estos dos porcentajes podemos recalcar que las herramientas de vigilancia afectan de una u otra manera el clima laboral debido a que esto no puede generar una buena comunicación dentro y fuera de la misma.

Pregunta 7: ¿Considera usted que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización genera efectos negativos en su relación familiar?

Análisis:

Según lo visto en la tabla un 42,1% que es Casi siempre existe un efecto negativo en las relaciones familiares por la influencia de las tecnologías de vigilancia, un 25,1% se considera un siempre y un 12,3% observamos que nunca.

Pregunta 8: ¿Considera usted que el seguimiento continuo ejecutado por el modelo de vigilancia en su organización incumple derechos de privacidad del trabajador?

De acuerdo a la información recopilada para esta interrogante nos menciona que el 12,8% que siempre los modelos de vigilancia incumplen con los derechos de privacidad de los trabajadores, el 33,6% Casi Siempre menciono que las tecnologías de vigilancia incumplen su derecho de privacidad, el 37,9% Rara vez y el 15,7 Nunca hacen mención que la vigilancia es un factor para su privacidad.

Pregunta 9: ¿Usted considera que el modelo de vigilancia contiene líneas de vigilancia que no son coherentes a las metas institucionales?

Análisis:

Refiriendonos a la información recopilada en las encuestas en esta pregunta observamos que el Casi Siempre con un 34,5% y un Siempre con 10,6% esto nos da a conocer que las metas institucionales son coherentes al modelo de vigilancia que la empresa posee, y el Nunca arrojo un 22,6%.

Pregunta 10: ¿Usted ha recibido llamados de atención que considera un error en el enfoque de la vigilancia?

Análisis:

En la encuesta realizada nos pudimos dar cuenta que en esta pregunta son pocas las personas que reciben un llamado de atención que es del 42,6% quiere decir que es Rara Vez, ya que al sentirse vigilados trabajan bajo presión y por este motivo no siempre llaman la atención, y el 7,2% es decir Siempre nos mencionada que reciban este tipo de atención sobre cualquier actividad o incumplimiento de trabajo.

Pregunta 11: ¿Usted cumple con jornada laboral extendida, incluso en casa y fines de semana?

Análisis:

Según la información que se pudo recopilar para esta pregunta, dicen 6,4% siempre cumple con jornada laboral extendida, 23,0% Casi Siempre aclaran que cumple con jornada laboral larga e incluso en casa y fines de semana y el 48,9% menciona que Rara Vez realizan estos tipos de jornadas ya que laboran normalmente con las 8 horas laborales establecidas.

Pregunta 12: ¿Usted considera que los cambios de la planificación operativa en ventas son recurrentes?

Análisis:

Para la interrogante siguiente decimos que el 37,9% casi siempre considera que los cambios de la planificación operativa en ventas en su empresa son recurrentes, 27,2% Rara Vez consideran que los cambios son recurrentes en sus empresas, estos dos porcentajes reflejan que la mayoría del personal que trabaja en el área de ventas consideran que los cambios son muy frecuentes para ellos.

Pregunta 13: ¿Usted considera que la planificación elaborada por la gerencia prioriza el incremento de las metas de ventas que la capacidad instalada del personal existente en la organización?

Análisis:

Las personas encuestadas para esta interrogante dio a conocer en una 34,5% que se refiere al Casi Siempre considera que la planificación elaborada por la gerencia incrementa las ventas mas no la capacidad del personal mientras que el 10,6% que equivale aun Siempre, menciona que la gerencia estima que el incremento en las ventas se da por la capacidad que tienen los empleados.

Pregunta 14: ¿Usted considera que el seguimiento al trabajador mediante el modelo de vigilancia influye en el comportamiento de los trabajadores?

Análisis:

Para esta interrogante la opinion de los empleados son las siguientes: el 47,2% destaca que las tecnologías de vigilancia influyen Casi Siempre en el comportamiento de los

trabajadores, mientras que el 10,6% destaca que Nunca ha sido influido su comportamiento por la vigilancia. Con respecto a estos dos valores se puede persivir que el sistema de vigilancia afecta en una u otra manera en el trabajador.

Pregunta 15: ¿Porque cree usted que es necesario utilizar tecnologías de vigilancia sobre los empleados de una empresa?

Análisis:

En esta interrogante podemos destacar lo siguiente en el cuadro hace mención que el 46,4% de las empresas utilizan la vigilancia por que tiene un alto índice de desconfianza en la mano de obra, el 18,7% lleva a cabo vigilancia sobre los trabajadores para poder detectar las fallas diarias de ellos y de esta manera poder corregirlas, el 15,7% contiene sistemas de vigilancia para mejorar la comunicación interna de la organización y el 19,1 lo usa para la toma de decisiones.

Pregunta 16: ¿Cuáles de los sistemas de vigilancia utiliza su empresa para el seguimiento de sus trabajadores?

Análisis:

En esta pregunta se recalca las alternativas con mayor porcentaje primero tenemos que las empresas usan con mas frecuencia el sistema de vigilancia llamado Geolocalizacion(GPS) con un porcentaje de 69,8% y el siguiente sistema mas usado en las empresas de la region costa son las redes sociales con un porcentaje del 10,6%, de esta manera se conoce que estas dos tecnologías de vigilancia son las mas usadas dentro del ambito empresarial.

Pregunta 17: .- ¿Cuál es su motivación para cumplir la programación diaria de su trabajo?

Análisis:

Como podemos observar que la motivación de los trabajadores para cumplir con su programación laboral en por su familia con un 34,0% y por la remuneración salarial que reciben con 31,1%, mientras que el 24,7% de los trabajadores encuestados, cumplen con su jornada por el amor que le tiene al mismo y el 10,2% contienen otros motivos para cumplir con su labor en la empresa.

Pregunta 18: ¿Con que frecuencia evalúan su desempeño?

Análisis:

A juicio de los trabajadores encuestados al 48,1% le realizan diario su evaluación de desempeño en su campo laboral, al 23,8% evalúan su desempeño mensual y al 14,0% realizan esta evaluación semestral y anual.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Después de indagar y recopilar información podemos afirmar que la frecuencia de vigilancia también genera un cambio con el variable clima laboral considerando que los trabajadores se sienten incomodos con el hecho de ser vigilados de forma consecutiva y al sentirse bajo presión por estos sistemas su manera de trabajar puede variar y la comunicación interna como externa puede alterar.
2. La investigación permitió evidenciar una alta tasa de vigilancia diaria efectuada a los trabajadores que tiene una relación directa, comprobada estadísticamente con las variables de estrés y cansancio laboral es importante resaltar este punto considerando la forma y los mecanismos de evaluación o de seguimiento que originan los supervisores haciendo que el agotamiento vaya generando cambio en el comportamiento posteriores y la salud en los trabajadores.
3. Con respecto a la motivación y al ¹³ desempeño de la fuerza de ventas se determinó que la tecnología de vigilancia tiene un alto índice de dominio sobre la organización determinando que mucho de los trabajadores al sentirse vigilados bajan el rendimiento de ellos en su jornada laboral, su motivación por cumplir con lo establecido disminuye ya que las organizaciones ponen como prioridad sus intereses antes que la de los empleados sin darse cuenta que ellos son prioridad para la misma, poder salir adelante y enfrentarse positivamente ante la competencia.
4. Al analizar el nivel de confianza que las empresas tienen sobre las actividades de la fuerza de ventas influido por la vigilancia se determinó que el factor importante por lo que las organizaciones consideran el seguimiento sistémico es de la desconfianza que la gerencia mantiene sobre cada uno de ellos; de esta manera tener dominio de la mano de obra, vigilando y observando cada labor que se le ha encomendado.

RECOMENDACIONES

1. Para generar un buen clima laboral es importante tener en cuenta muchos factores dentro y fuera de la organización una manera de sobrellevar este problema sería fomentar primeramente una buena comunicación entre trabajadores y gerencias mediante la realización de talleres didácticos, aplicar vigilancia bajo un parámetro en el cual puedan medir los objetivos con sentido racional para poder lograr las metas sin exagerar los esfuerzos que los empleados puedan brindar a la organización.
2. La salud en los trabajadores es un factor muy importante en las organizaciones ya que de esto depende que la fuerza en ventas logren alcanzar las metas que las empresas se plantean por este motivo se recomienda cuidar de cada uno de ellos evitándole muchas horas y exceso de trabajo mantener una vigilancia la cual sea exactamente para las ocho horas diarias, sería recomendable también usar una tecnología la cual solo detecte cuando el empleado cometa alguna falla esto evitara que el mismo no se sienta tan presionado así poder trabajar en un buen ambiente y con tranquilidad.
3. Se recomienda a las organizaciones reconocer los esfuerzos ya sean mediante incentivos económicos, incentivos de reconocimiento por ser el mejor capacitarlos ayudando a sus empleados en sus ventas para poder tener un mejor resultado mediante reuniones semanales; escucharlos dándole la potestad de opinar y participar en la toma de decisiones, esto sería una buen recomendación para mejorar la motivación y el desempeño de la fuerza en ventas.
4. Finalmente la confianza en una empresa es de suma importancia para poder seguir adelante ya que mantener un ambiente de desconfianza afecta el rendimiento de la fuerza en ventas y las ganancias de la compañía para mejorar esta problemática sería recomendable que las empresas eviten muchos cambios constantes en la planificación, evitar muchos seguimientos continuos durante su jornada laboral, implementar un sistema que esté ligado con las empresas proveedoras la cual capte el momento de llegada de cada uno de ellos sin necesidad de vigilarlos todo el camino.

Vigilancia vs comportamiento humano en ventas

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.incibe.es

Fuente de Internet

1%

2

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Escuela Politecnica Nacional

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.intangiblecapital.org

Fuente de Internet

1%

7

biblioteca.iplacex.cl

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

9

www.emprendepyme.net

Fuente de Internet

1%

10	geometriaytrigonometria2b.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
11	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
15	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo