



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL

TEMA:

**ANALISIS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA WILLS MARKET DE
LA PARROQUIA FEBRES CORDERO.**

EGRESADO:

NICOLE ANABEL CASTILLO VERA

TUTOR:

ING. ALBERTO COLCHA SEILEMA, MSC.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La empresa “Will Market” es un supermercado que ofrece bienes de consumo como: alimentos, legumbres, frutas, ropa, artículo de higiene, artículos para el hogar etc. En el que aplica el sistema de autoservicio, se encuentra ubicado en Pueblo Nuevo, Parroquia Febres Cordero, Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos. Esta empresa ha ido evolucionando continuamente, que comenzó siendo una tienda donde vendían legumbres y productos de primera necesidad, no contaba con muchos empleados, pero la atención era buena y ofrecía productos en buena calidad y las personas preferían esa tienda porque ofrecía productos económicos a diferencia de la competencia, a pasar el tiempo tubo un gran incremento productivo, realizo un cambio de local mucho más grande, comenzó a tener más proveedores y a ofrecer variedades de productos también contrato más personal convirtiéndose en un supermercado denominado “Will Market”.

La presente investigación, tiene como propósito analizar la productividad de la empresa “Will Market” ante la falta de la motivación en los empleados y porque es necesario para el desarrollo de la productividad de la empresa Will Market, Al momento de aplicar la motivación en la empresa, se verán resultados como el aumento del desempeño laborar, la competitividad de la organización como también de los empleados, con ello asumirán más responsabilidades y compromiso, de este modo los empleados desarrollaran sus actividades de una manera excepcional y serán más eficientes por lo que se encuentran motivados, y es así que se genera el desarrollo de la productividad como también el crecimiento económico de la organización.

Uno de los problemas más frecuente que se observan al momento de recorrer la empresa es que los empleados se encuentran apáticos, desmotivados y con una baja

proactividad y debió a aquello la empresa recurre al despido del personal y a la contratación de uno nuevo, sin percatarse que la problemática es al no aplicar la motivación con sus empleados. Cuando existe la desmotivación en una empresa, existe un bajo rendimiento en los empleados y esto provoca que haya un efecto negativo en la productividad tanto individual como colectiva. Este caso de estudio se basa en las líneas de investigación del modelo de gestión administrativa y de control, Tomando en cuenta que el desarrollo productivo de una empresa es el resultado de las actividades y acciones realizadas para conseguir los objetivos empresariales, como también por medio de la productividad se obtiene las ganancias y el crecimiento de la organización

En el siguiente caso de estudio se va a utilizar la metodología de investigación descriptiva, por que se analizara la problemática que se observa en el comisariato “Will Market”, como también el método analítico en el cual se va a determinar y analizar la causa y efecto como es la baja de la productividad del comisariato “Will Market” por la falta de motivación en los empleados, y para obtener una mayor información se utilizó la técnica de la “encuesta” a los empleados con el objetivo de conocer el ambiente laboral en que se encuentra y que tan motivados de están.

DESARROLLO

El comisariato “Will Market” se estableció en el año 2008 en la parroquia Febres cordero, inicio siendo una pequeña tienda que ofrecían productos de primera necesidad y legumbres, por lo que sus propietarios son de la región sierra y era de donde traían su mercadería para comercializarlas en la parroquia antes mencionada, la empresa tuvo una gran evolución debido al incremento de sus ventas y ganancias, por lo que tenía una alta productividad vendían mas de lo esperado, con el pasar del tiempo fue cambiando su estructura convirtiéndose en una más grande, ofreciendo una gran variedad de productos para cumplir con la satisfacción de sus consumidores, esta empresa creció pensando siempre en la fidelidad de sus cliente y es por eso que hoy en día tiene éxito, sin embargo ha tenido ciertas dificultades con sus empleados ya que se observan que han sido cambiados constantemente.

Se va a realizar este estudio de caso para dar a conocer lo que puede causar una disminución en la productividad como es la desmotivación que provoca el bajo rendimiento de los trabajadores, Esta investigación se focaliza en la baja de la productividad en la empresa “Will Market “ de la parroquia Febres cordero por la falta de motivación en los empleados, esta problemática puede tener posibles soluciones como es capacitar a los trabajadores, recompensar sus esfuerzo, saber reconocer el trabajo bien hecho , ofrecer incentivos entre otras formas de motivar a sus trabajadores, es así que van a tener un mayor rendimiento al momento de realizar sus actividades, mejorando así el ambiente laborar, cumpliendo con los objetivos empresariales y esto genera que la empresa tenga un desarrollo de la productividad, como también podrá contar con la confianza de sus empleando.

El presente caso de estudio tiene como objetivo principal analizar el déficit de la productividad del comisariato “Will Market” por la falta de motivación en los empleados que afecta al rendimiento y desempeño de los trabajadores. Debido a que en estos últimos meses se ha observado que hay una baja en las ventas y que sus empleados se encuentran desmotivados, como sin ganas de realizar las actividades, esto afecta directamente a la empresa ya que los clientes ven la ineficiencia de los trabajadores por lo que son lentos al momento de despachar, atender y al cobrar los productos esto genera un malestar en los clientes, en ciertas ocasiones no hay nadie en el cajero y tienen que esperar cierto tiempo.

En un mundo que está cada vez más globalizado en todos los ámbitos, las empresas optan por no dejar de innovar y ser más eficiente, porque si no desaparecerían en medio de esta crisis financiera que está atravesando en mundo, En tiempos atrás solo existían tiendas pequeñas donde se podía comprar productos de primera necesidad, pero con el pasar del tiempo se crearon los comisariatos, supermercados y autoservicios generando más comodidad hacia los consumidores debido a que hay más variedad de productos a su elección, los productos están frescos y organizados en las percha al gusto del cliente, pero es importante resaltar que para que un comisariato se mantenga en el mercado debe ser innovador y productivo. En la medida en que los clientes se encuentran satisfechos con el producto o servicio que se les ofrece, de esta manera se estimula la demanda de nuestros servicios y con ello la empresa se ubica en una mejor posición frente a la competencia, de modo que las empresas deben contar con un personal con una buena actitud, capacitados y lo más importante que estén motivados, para que puedan desarrollar muy bien las actividades y la empresa tenga una excelente productividad.

“Se puede determinar que el éxito de una empresa se da cuando es eficientemente productiva dentro del mercado, como también se muestra como un factor concluyente de su competencia”. (Rojo Gutiérrez & Bonilla Jurado, 2018, pág. 4). Es decir que el éxito de cada empresa dependerá de que tan productiva y competitiva sea es por eso que toda empresa debe enfocarse en que tan capacitado y motivado está el personal y que tan bueno es su rendimiento para generar una mayor productividad si existe un bajo rendimiento en los colaboradores va a afectar directamente la productividad por que los trabajadores son quienes hacen posible que la organización funcione correctamente.

“La productividad de la empresa, lo cual puede estar directamente relacionado con el clima laboral de la organización. Así, la presente investigación, centra su problemática en la relación directa entre el clima laboral y el rendimiento productivo” (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta., 2019, pág. 3)

Un clima laboral agradable es de suma importancia para generar una buena satisfacción en los trabajadores como también influye de manera positiva en la productividad, al evaluar el clima laboral, se saben cuáles son los problemas que existen en los empleados y la empresa, por lo que se procederá a tomar medidas correctivas y crear un clima de armonía. Un buen clima laboral aumenta la motivación, reduce el estrés y es la clave para que una organización desarrolle su productividad y tenga un personal tenga un buen rendimiento y que sean leales, eficaz, cómodos y contentos

Existen una serie de factores que afectan directamente a la productividad de la empresa, tales como son la falta de materiales, la falta de calidad, al no disponer de

maquinarias apropiadas, la capacidad de los trabajadores, la falta de motivación, el rendimiento, son elementos determinantes que influyen en el resultado de la productividad, por lo general la productividad es asociada con la producción debido a que la productividad es algo que se puede ver, tocar y medir, por eso que la productividad es el resultado de la producción. (Alamar Belenguer & Guijarro Tormo, 2018, pág. 5).

Estos factores que afectan la productividad de la empresa deben ser tomados en cuenta y aplicar las estrategias de motivación que es uno de los principales que afecta en el comisariato “Will Market” ya en estos últimos meses ha bajado en rendimiento de los trabajadores genera una baja productividad. La energía y actitud del personal son las que aportan una gran parte al aumento productivo, es decir que el factor humano tiene que estar siempre motivado, con satisfacción laboral el sistema de recompensas, de tal modo que aporte de manera positiva a la organización.

Las empresas buscan opciones para incentivar a los empleados, para que puedan rendir al cien por ciento y la empresa pueda mantenerse en el mundo actual, por el cual la productividad de la empresa dependerá del rendimiento que tengan los trabajadores, es necesario resaltar que la falta de motivación, traerá consecuencias tales como la disminución de la productividad, un mal clima laboral, disminución de competitividad. (S. Andrade & L. Chong, 2021, pág. 102). Algunas empresas optan por incentivar a sus colaboradores de manera que ellos rindan mas y se sientas seguro y en confianza, otras organizaciones piensas que sus trabajadores deben de ejercer su labor correctamente por el simple echo de que les esta pagando un sueldo.

(Tapia, 2019, pág. 2). Afirma que, para que un trabajador es más productivo con una actitud positiva y motivado. el clima laboral influye directamente en la motivación de los colaboradores. Es decir que la motivación es un factor indispensable para fomentar la productividad, porque nadie es feliz permaneciendo 6 a 8 horas en un lugar que no se siente un ambiente pesado y que la pasa mal con sus compañeros.

Cuando los jefes apoyan las iniciativas generadas por los trabajadores existe la motivación, las actitudes y capacidades profesionales que tiene una persona no son suficiente para tener un día productivo es necesaria la motivación. (González, 2019, pág. 3), Es necesario destacar que el aumento de la productividad no ocurre por si solo es una responsabilidad de la empresa, la productividad se da al instante de conservar estables sus niveles de producción y mantener un personal altamente preparado y capacitado y para que esto suceda los jefes deben relacionarse con sus colaboradores, estar en comunicación y que se sientan comprometidos de modo que cumplan con los objetivos propuestos, la empresa "Will Market" cuenta con trabajadores que no están comprometidos al 100 % porque les falta motivación y confianza.

La falta de la motivación es uno de los problemas que afecta la productividad en la empresa "Will Market", porque según; (Fuentes, 2020, pág. 360) La motivación, hoy en día es definida dentro del ámbito laboral como un proceso que impulsa, intensifica y mantiene la conducta de los individuos orientándolos hacia la ejecución de objetivos deseados. Debido a aquello es importante conocer las incomodades del personal, y estimular con la motivación para que la empresa funciones de manera que satisfaga las

necesidades tanto de sus consumidores como de sus colaboradores, de este modo la productividad empresarial aumentara.

Por otra parte (Chóez López & Vélez Mendoza, 2021, pág. 91), señala que toda empresa sin importar el tipo o modelo, debe saber que la motivación es fundamental para el crecimiento empresarial y el mejoramiento del ambiente laboral, cabe resaltar que cuando las organizaciones se enfocan en la enseñanza del personal orienta al buen funcionamiento y buen clima organizacional de las instituciones. Es decir que toda empresa u organización motivar a sus empleados por que es necesario para alcanzar las metas y objetivos propuestos, es ahí donde nace la necesidad de conocer la importancia de desarrollar un estudio de investigación para orientar a las empresas en materia de estimulación para los colaboradores y fomentar un compromiso.

De tal manera (Enríquez, 2020, pág. 15) señala; que *“en el año 2021 después de que las empresas entendieran que la fuerza del teletrabajo, es un verdadero reto para aumentar la productividad de los colaboradores”*. En estos últimos años en mundo enfrenta una difícil situación durante la pandemia del COVID 19, como también las empresas actuales debido a esta problemática algunas cerraron por un tiempo, mientras que otras desaparecieron del mercado debido a su baja productividad, muchas empresas optaron por el teletrabajo, pero esto era algo nuevo para algunas, esto puedo ser un de los factores que influyen el déficit que tiene la empresa “Will Market” porque la problemática que enfrenta es en estos últimos meses, y se ha observado a los empleados con un bajo rendimiento, debido a que no tienen horarios fijos a la hora de salida, no so recompensados por sus esfuerzos de manera verbal ni monetaria.

(Verdesoto, 2020) Afirma, que debe existir una confianza y empatía con sus trabajadores esto implica a respetar el horario, permitir tiempo en familia, impulsar ideas innovadoras, reconocer un buen trabajo, realizar programas y entretenimiento en ciertas fechas, mantener conversaciones al momento de observar algún problema que le dificulte para buscar alguna solución. Establecer una relación cercana entre en jefe y los trabajadores es de gran beneficio ya que permite que el colaborador se sienta en confianza para expresar sus malestares y dificultades, de este modo podrá tener un buen desempeño dentro de la organización.

Las labores que realizan los trabajadores en la empresa “Will Market” son labores de limpieza, atención al cliente, en caja, control productos en las perchas, verificar su caducidad, colocación de precios, empaque, despache en el área de legumbres y entre otras actividades que se realizan dentro del supermercado “Will Market”. Estas son algunas de las actividades laborales que realizan los colaboradores en la empresa antes mencionada, es necesario conocer que la ineficiencia de dichas actividades generen malestares hacia los cliente porque al momento de ingresar al lugar y al querer algún producto necesario, no se encuentre en percha o si encuentran algún producto en mal estado o con caducidad, va a ver también malestares al momento del despacho de legumbres y no se encuentre alguien disponible o con buen animo para atender al cliente.

La productividad es un indicador que se mide, mediante los resultados obtenidos y los recursos empleados , tomado en cuenta que la unidad de medida dependerá del área que se desea medir, los resultados obtenidos es básicamente la cantidad producida, el

ingreso de nuevos clientes y el volumen de venta, y los recursos empleados son sus costos, el tiempo en el que se emplea las actividades, es decir que entre menos tiempo y costo se lleve al realizar una actividad o productos, es una empresa productiva. La productividad también se puede medir por la cantidad de tareas que realiza un empleado en un determinado tiempo esto también dependiendo su motivación y su nivel de capacidad. Examinar la productividad es una tarea indispensable para asegurarse de que se encuentra en los niveles adecuados, o si encuentra algún déficit adoptar medidas para mejorar.

Toda empresa debe enfrentar los retos motivacionales que envuelven a los colaboradores para ser un miembro productivo en la organización, de este modo mantendrá un personal competente y una productividad alta, lo cual resulta una ventaja positiva para obtener una buena rentabilidad. Los factores como; los recursos humanos, material y tiempo, son claves para el crecimiento productivo, el rendimiento se puede calcular mediante la producción alcanzada y el trabajo laborioso en un tiempo determinado dentro del proceso. (Montalvo & Rodríguez , 2020)

Para que una organización tenga éxitos dentro del mercado, debe enfrentar ciertos retos, como es uno de ellos mantener un personal motivado y capacitado esto es una clave para ser una empresa eficaz y productiva, de tal manera “Will Market” es una empresa que esta atravesando por una baja productividad debido a la falta de motivación en sus empleados, ante esta situación la empresa debe tomar cartas en el asunto porque no debe mantener un personal así ya que esto afecta directamente a la rentabilidad de la empresa. Esta empresa debe mejorar los ambientes laborales, medir el clima laboral entre otras

posibles soluciones, más que todo mantener una buena comunicación con sus trabajadores.

En la actualidad uno de los conceptos mas distinguidos en el estudio de los procesos del mejoramiento económico, es el análisis de la productividad, debido a que las empresas disminuyan sus costos y puedan crecer a nivel internacional es por eso que el desarrollo económico es uno de los factores que influyen en la empresa a nivel microeconómico. (Quijia Pillajo & Guevara Rosero , 2021, pág. 17). La productividad es básicamente un asunto de supervivencia para las organizaciones, es decir que si una empresa no tiene productividad puede desaparecer o puede ser absorbida por una empresa mas grande. Es por eso que las empresas en la actualidad optan por tener un personal capacitado y con aptitud para desarrollar las actividades laborales.

El comisariato “Will Market” no tiene una buena atención al cliente debido a que el personal encargado carece de capacitación, de tal manera que no tiene la información necesaria para atender las dudas e inquietudes de los clientes, otra de las razones es que los empleados son cambiados con constancia de área y esto genera una falta de experiencia ya que son cambiados sin ninguna capacitación que le proporcione información del área de atención al cliente.

Es decir que la atención del cliente es necesaria porque es la que se encarga establecer una relación directa con el consumidor, de manera que se encarga de orientar, asesorar, y dar instrucciones sobre los productos que los clientes van a adquirir. (Silva, 2020, pág. 20), el servicio al cliente es de suma importancia en todo empresa ya sea

pequeña, mediana o grande porque el cliente al recibir una buena atención va a quedar satisfecho ya que al tener una buena experiencia en dicha empresa va a generar que el cliente la recomienda a otras personas y va a estar dispuesto a volver a comprar en dicho lugar, pero si el cliente recibe una mala atención va a tener una mala expectativa y no va a querer regresar, como también va a tener malos comentarios sobre la mala atención que recibió de la empresa. Además, existen otros inconvenientes con el personal que se encuentra en los pasillos, es que no conocen los precios de los productos, o si el cliente requiere algún producto no saben si se encuentra disponible.

Es indispensable que, en el entorno organizacional, se relacionen de forma clara y transparente con las personas que laboran en la empresa, se les atienda y se les haga sentir importante y sientan que la empresa si se preocupa por ellos. (Pérez, 2021, pág. 44). La falta de comunicación con los trabajadores genera que la productividad disminuya, debido a que el trabajador esta desinformado y esto induce un desconocimiento y generara muchas fallas, de modo que habrá expresiones tales como, yo no sabía, eso no me corresponde, yo no sé cómo se hace, son unas de muchas palabras que un trabajador desinformado y no capacitado dice, de modo que se encuentra desorientado sin saber qué hacer ante una situación, con esto se desarrollas los conflictos en la empresa.

Es relevante que dentro de una organización exista la comunicación para tener una mejor productividad, la comunicación empresarial es notoria ya que influyen en los clientes y trabajadores, hay muchas empresas que solo se enfocan en la parte externa que son los clientes, pero no en la interna que son sus colaboradores en saber que tan

capacitados y motivados se encuentra. (Egas Cruz & Yance Jácome, 2018, pág. 20) en la empresa “Will Market” hay poca comunicación con sus colaboradores es por eso que ellos carecen de información y cuando un cliente les preguntan por algún producto en específico o porque falta productos en las perchas no tienen una respuestas se da a notar que existes la falta de comunicación y la falta de motivación en dicha empresa, ya que se centra mas en los clientes que en el rendimiento de sus trabajadores. Esto genera un malestar hacia los clientes debido a que cuando desean saber el precio o alguna información de un producto tienen que acercarse a la cajera ya que los que se encuentra en los pasillos no saben aquella información.

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizó los métodos descriptivos y analítico, el método descriptivo se elaboró una encuesta con un cuestionario de 5 preguntas a una cantidad pequeña de 10 trabajadores debido a que serán los que se encontraban en la parte externa de la empresa y los que me colaboraron con la encuesta ya que no fue necesario sacar una muestra, para conocer las incomodidades que presentan en el comisariato “Will Market” y las causas de la disminución de la productividad una de ellas es la falta de motivación es los empleados, también se realizó una visita física en el lugar para observar el ambiente de dicho local se analizó que los trabajadores se encuentra desmotivados y que requiere información es decir les hacer falta capacitación e incentivos para que puedan desarrollar sus actividades de manera correcta, también se realizo una entrevista a la encargada del comisariato. A continuación, se mostrarán los datos recolectados durante la investigación, ya que se utilizó los métodos de observación, entrevistas y encuesta.

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada a la encargada de la empresa “Will Market”

Orden	Preguntas	Datos selectos
1	¿Cuáles cree usted que sean los factores que afectan productividad?	La falta de capacitación a los empleados y poca atención al cliente
2	¿Cuáles son las estrategias motivacionales que utilizan?	Los seguros de vida, fomentar la participación de los trabajadores
3	¿Piensa usted que sus colaboradores tienen un buen rendimiento?	No tienen un rendimiento al 100% pero si les hace falta capacitación para rendir más.
4	¿Como enfrenta las problemáticas que se presentan en la empresa?	Manteniendo una comunicación con todos los colaboradores y que manifiesten sus incomodidades.

Fuente: Entrevista realizada a la encargada de la empresa Will Market

Elaborado por: Nicole Anabel Catillo Vera

De acuerdo la información recibida por la encargada de la empresa “Will Market” se pudo concluir que si existe un déficit en la productividad ante la falta de motivación en sus colaboradores ya que no cuentan con un rendimiento al 100%. La empresa ante la presencia de esta problemática ha manifestado que aplicara estrategias para mejorar la situación de la empresa.

Pero también se realizó una encuesta dirigida a los colaboradores. Donde podemos determinar qué.

Tabla 2

Que tan cómodo se sienten los colaboradores al momento de realizar sus actividades.

Opciones	Frecuencia	%
Incomodo	6	60%
Cómodo	4	40%
Total	10	100%

Fuente: entrevista dirigida a los trabajadores de la empresa Will Market.

Elaborado por: Nicole Anabel Castillo Vera.

De acuerdo a los datos obtenidos por los trabajadores, el 60% de los colaboradores se sienten incomodo al momento de realizar sus actividades laborales, y el 40% de los trabajadores si se siente cómodo, debido a que el clima laboral no es tan bueno, es decir que más de la mitad se encuentran con ciertos inconvenientes en la cual la empresa debe tomar en cuenta para mejorar su productividad.

Tabla 3

Con que frecuencia les realizan capacitaciones.

Opciones	Frecuencia	%
Cada semestre	4	40%
Cuando el trabajador lo necesita	4	40%
No realizan capacitaciones	2	20%
Total	10	100%

Fuente: entrevista dirigida a los trabajadores de la empresa Will Market.

Elaborado por: Nicole Anabel Castillo Vera.

Con los datos obtenidos en la encuesta dirigida a los trabajadores, el 40% recibe capacitaciones cada seis meses, el otro 40% recibe capacitaciones cuando el trabajador lo necesite mientras el 20% no ha recibido ninguna capacitación, es decir que no todos los colaboradores se encuentran capacitados para realizar las actividades y este 20% de no capacitados puede estar causando las problemáticas que se analizan.

Tabla 4

Reciben recompensas o remuneraciones por hacer un buen trabajo.

Opciones	Frecuencia	%
si	3	30%
no	4	40%
A veces	3	30%
Total	10	100%

Fuente: entrevista dirigida a los trabajadores de la empresa Will Market.

Elaborado por: Nicole Anabel Castillo Vera.

Mientras tanto el 30% de los trabajadores si recibe recompensas y remuneraciones por realizar un buen trabajo, el 40% no recibe remuneraciones ni recompensas, mientras el 30% solo recibe a veces las remuneraciones o recompensas. Es decir que no todos los empleados son recompensados por realizar un buen trabajo esto afecta tanto a la empresa como a sus colaboradores ya que solo es recompensado un cierto % y esto genera un poco de malestar en los colaboradores.

CONCLUSIONES

Se concluye que la empresa “Will Market” es un supermercado que ofrece una variedad de productos al mayor y por menor como, bienes de primera necesidad, artículos para el hogar, frutas y legumbres, ropa, licores etc. Es el mas grande del recinto Pueblo Nuevo y el que abastece a toda la población y los alrededores de la parroquia Febres Cordero, esta empresa se dirige a personas de clase alta, media y baja, en la actualidad cuenta con 20 trabajadores en distintas áreas.

Al analizar la productividad del supermercado “Will Market” se concluye que existe una disminución en la productividad debido al bajo rendimiento de sus empleados por la falta de motivación, ya que es uno de los factores que afecta directamente a la productividad empresarial. La motivación, hoy en día es definida dentro del ámbito laboral como un proceso que impulsa, intensifica y mantiene la conducta de los individuos orientándolos hacia la ejecución de objetivos deseados.

Por otra parte, se puede observar que la empresa “Will Market” no mantiene informado a sus empleados La falta de comunicación con los trabajadores genera que la productividad disminuya, debido a esto provoca un desconocimiento y los clientes no reciben la atención adecuada generando malestares, esto induce a conflictos en la empresa, de modo que es necesario que la empresa mantenga una buena comunicación y pueda aumentar la rentabilidad.

Durante el desarrollo del estudio de caso se puede visualizar que existen múltiples factores que afectan directamente a la productividad en la empresa “Will Market” como es la falta de motivación, la falta de comunicación y la falta de atención al cliente, esta información se confirmó mediante la observación y las encuestas realizadas y la poca satisfacción del cliente, de forma que la empresa debe tomar medidas ante la problemática que se presenta y aplicar estrategias motivacionales para que la productividad mejore.

BIBLIOGRAFÍA

- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa*. España: 2018 ©RESULTAE.
- Egas Cruz, E. Y., & Yance Jácome, K. T. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacio*, 20.
- Chóez López, M. E., & Vélez Mendoza, L. P. (2021). *Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción*. Manabí- Ecuador: (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4.
- Enríquez, C. (2020). Dos claves para ser más productivos. *Lideres* .
- Fuentes, N. N. (2020). LA MOTIVACIÓN . *scielo*, 7.
- González, M. E. (2019). La productividad laboral está en la actitud diaria. *Lideres* , 3.
- Montalvo , J., & Rodrigez , A. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Espacio*, 54-55.
- Pérez, H. (2021). Las 10 claves de la comunicación interna contra la incertidumbre causada por la covid-19. *Compromiso empresarial* , 44.
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *redalyc*, 3-4.
- Quijia Pillajo, J., & Guevara Rosero , C. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *scielo*.

- Rojo Gutiérrez, M. A., & Bonilla Jurado, D. M. (2018). El desarrollo de nuevos productos y su impacto en la producción: caso de estudio BH Consultores. *scielo*, 4.
- S. Andrade, M., & L. Chong, M. (2021). Importancia de la motivacion en los entornos laborales de las empresas. *Tecnológica ciencia y Educación*, 102-105.
- Silva, D. d. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. *zendesk*, 20-25.
- Tapia, E. (2019). La productividad laboral está en la actitud diaria. *lideres*, 2.
- Verdesoto, J. (30 de diciembre de 2020). *Dos claves para ser más productivos*.
Obtenido de lideres : <https://www.revistalideres.ec/lideres/claves-productivos-talento-humano.html>

ANEXOS

Anexo N. 1

Entrevistas

Preguntas dirigidas a la encargada de la empresa “Will Market”

- 1. ¿Cuáles cree usted que sean los factores que afectan productividad?**
- 2. ¿Cuáles son las estrategias motivacionales que utilizan?**
- 3. ¿Piensa usted que sus colaboradores tienen un buen rendimiento?**
- 4. ¿Como enfrenta las problemáticas que se presentan en la empresa?**

Anexo N. 2

ESTUDIO DE CASO

Tema: Análisis de la productividad de la empresa Will Market de la parroquia Febres cordero.

Objetivo: Analizar el déficit de la productividad del comisariato “Will Market” por la falta de motivación en los empleados que afecta al rendimiento y desempeño de los trabajadores.

Encuesta dirigida a los trabajadores

1. ¿Qué tan cómodo se siente usted al momento de realizar sus actividades laborales en su lugar de trabajo?

a) cómodo

b) Incomodó

2. En la empresa donde usted labora cada que tiempo realizan capacitaciones al personal de trabajo.

a) Cada semestre

b) Cuando el trabajador lo necesité

c) No realizan capacitaciones

3. En la empresa donde usted trabaja realizan actividades estimulantes como: juegos deportivos, celebrar el cumpleaños de algún empleado, festividades navideñas etc.

a) Si

b) No

c) A veces

d) Nunca

4. ¿Recibe usted recompensas o reconocimientos por haber hecho un buen trabajo?

a) Si

b) No

c) A veces

5. Que tan comprometido se siente usted con la empresa donde trabaja.

a) 100%

b) 50%

c) 20%

d) 0%

Anexo N. 3

