



Ecuador – Abril 2017 - ISSN: 1696-8352

PLAN MOTIVACIONAL DE LA EMPRESA IMPORTADORA SUHEY PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y FAMILIAR DE SUS COLABORADORES

Garzón Vega Karim Nataly

Vélez Vélez Tania Nataly

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador

Karimgv-94@hotmail.com; tani_938@live.com

Estudiantes de tercer nivel egresadas de la carrera de Ingeniería Comercial

Gallegos Erazo Franklin Antonio

Docente de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Garzón Vega Karim Nataly, Vélez Vélez Tania Nataly y Gallegos Erazo Franklin Antonio (2017): "Plan motivacional de la empresa Importadora SUHEY para mejorar la calidad de vida laboral y familiar de sus colaboradores", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (abril 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-suhey-ecuador.html>

RESUMEN

El presente artículo hace referencia a la motivación laboral y familiar que los colaboradores de una empresa necesitan, se han tomado como referencia las teorías motivacionales; de Abraham Maslow con la jerarquía de las necesidades las cuales identifican las necesidades primarias y secundarias de las personas, cumpliendo con cada una de estas expectativas se logra que un colaborador pueda rendir con todas sus capacidades en el puesto de trabajo. También se toma como referencia la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en cuanto a lo necesaria que se hace una remuneración sea esta monetaria o no para los colaboradores, aumentando su desempeño, esto debido al esfuerzo que pone en cada actividad a él encomendada.

Con el análisis de estas dos teorías motivacionales, se realizaron las respectivas entrevistas a cada una de las personas que laboran en la empresa, desde el personal operativo hasta el administrativo, permitiendo obtener de las mismas los resultados para el análisis y posterior presentación del plan motivacional para la empresa Importadora SUHEY, en el cual incluyen tres objetivos principales que cuentan con su plan de acción e inversión, los objetivos son: Mejorar la calidad de vida familiar de los colaboradores de Importadora SUHEY, Mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de Importadora SUHEY, Mejorar la productividad de los colaboradores de Importadora SUHEY.

Palabras clave: plan motivacional, calidad de vida laboral – familiar, colaboradores, objetivos

ABSTRACT

The present article makes reference to the labor and family motivation that the collaborators of a company need, have taken as reference the motivational theories; Of Abraham Maslow with the hierarchy of needs which identify the primary and secondary needs of the people, fulfilling each of these expectations is achieved that a collaborator can perform with all his capabilities in the workplace. It is also taken as a reference Víctor Vroom's theory of expectations in terms of what is necessary to make a monetary or non-monetary remuneration for employees, increasing their performance, due to the effort they put in each activity entrusted to him.

With the analysis of these two motivational theories, the respective interviews were carried out to each one of the people that work in the company, from the operative to the administrative personnel, allowing to obtain from them the results for the analysis and later presentation of the motivational plan For SUHEY Importer, in which they include three main objectives that have their action plan and investment, the objectives are: To improve the quality of family life of the employees of Importer SUHEY, To improve the quality of working life of the employees of SUHEY Importer, Improve the productivity of SUHEY Importer's employees.

Keywords: motivational plan, quality of working life - family, collaborators, goals

1 Introducción

La actividad económica de la empresa es la comercialización de electrodomésticos, motores fuera de borda, motocicletas, equipos de audio y video al por mayor y menor, siendo todos los artículos importados; realizando aperturas de locales comerciales en dos ciudades del país, siendo estas Guayaquil la matriz y Pedernales la sucursal. El auge del negocio fue sostenido debido a la buena administración, llegando a tener 25 empleados en total.

En el año 2009 la empresa Importadora SUHEY se vio afectada por el robo de dos contenedores procedentes de importaciones desde de Panamá, los cuales llegaron a puerto, posterior a esto fueron trasladados a las bodegas de la empresa y al momento de realizar la revisión de la mercadería, lo único que se encontró fueron piedras de gran tamaño, el valor en

inventario sustraído sobrepasaba el millón de dólares entre los cuales se encontraban: refrigeradoras, lavadoras, televisores, equipos de sonido, entre otros.

Este suceso trajo graves consecuencias económicas a la empresa y desde entonces ha sido complicada su recuperación. Nuevamente incurriendo en reducción de nómina, además de esto la gerencia se forzó a cerrar la matriz dejando solo las oficinas en la ciudad de Guayaquil. La inseguridad laboral se apoderó de quienes quedaron trabajando en la empresa, causando una gran desmotivación entre ellos debido a los múltiples despidos, el pago a destiempo de los sueldos y sobre todo el estrés laboral a causa del exceso de trabajo

El matrimonio de emprendedores se dedicó en su totalidad a resolver los problemas de la empresa descuidando el ámbito familiar, mermándose con el tiempo la relación conyugal, lo que llevó posteriormente al divorcio, mismo que afectó directamente a Importadora SUHEY en general, al haber separación de bienes y seccionarse los activos de la empresa.

Después de los acontecimientos mencionados la nómina de accionistas quedó encabezada por la dueña y sus dos hijos, quienes de menos a más han regularizado las actividades de la empresa. Los actuales presupuestos no se asemejan a los alcanzados en tiempos anteriores, pero tienen puesto su enfoque en sacar el negocio adelante.

Para el 2015 la empresa estaba regularizando su economía y estabilizando su gestión llegando a manejar un total de 11 empleados, sin embargo, ocurrió una catástrofe natural que afectó a la sucursal principal donde se poseía la mayor cantidad de inventario de productos. En Ecuador frente a la catástrofe natural acontecida el 16 abril de 2016 muchos negocios se vieron obligados a cerrar sus puertas ante tan inesperado suceso, principalmente en las zonas más afectadas, siendo el epicentro en Pedernales lugar donde se desarrollaban las actividades operativas de Importadora SUHEY, los locales estaban ubicados en una zona estratégica como lo fue el centro de esta ciudad, misma que quedó totalmente en escombros.

2 Fundamentación teórica

Calidad de vida

Diferentes autores engloban el concepto de calidad de vida como algo puntal, valorando el bienestar personal siendo estos físicos, materiales y emocionales, también el bienestar social y los valores personales, a medida que se realiza la apreciación de bienestar alcanzado, la calidad de vida cambia de manera dinámica según el nivel de comodidad que cada persona logre. (Urzúa & Caqueo, 2012, pág. 64)

Calidad de vida laboral

Encierra no solo las condiciones físicas del trabajo, sino también, las condiciones sociales y psicológicas, llenando todos estos ámbitos las empresas por medio de la motivación lograrán calidad y productividad en sus procesos y por ende se reflejará en sus ejercicios fiscales. (Chiavenato, 2008, pág. 106)

Calidad de vida familiar

Es la dimensión en la cual se puede disfrutar a los miembros de la familia sean estos por vínculo sanguíneo o no; el grado de satisfacción de necesidades, de la calidad del disfrute del tiempo juntos y sobre todo sentir la presencia de los familiares en acontecimientos importantes.

Teorías a Utilizar

El diseño propuesto para realizar el Plan Estratégico Motivacional engloba tres factores u objetivos claves para mejorar en todos sus sentidos y en todas las áreas el correcto y eficiente funcionamiento de la empresa.

Las teorías a utilizar en el presente proyecto son dos, ya que se considera son de vital importancia para el buen desempeño de una empresa y logre a sus objetivos propuestos, estas son: Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow y la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom.

Teoría de las relaciones de objeto

Esta teoría se enfoca en el patrón que se establece desde el nacimiento de una persona con las demás que están a su alrededor y que esta relación se tiende a ser recurrente a lo largo de la vida de las personas. (Carver, Charles, & Scheier, 2014)

Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

La teoría de las necesidades de Maslow determinan que; el comportamiento de cada individuo reside en cada uno de ellos, es por esto que se divide en dos la pirámide, siendo las secundarias las que se van a ir llenando poco a poco o en la cual resida un mayor interés, después de cumplidas están vienen las primarias las mismas que se irán cumpliendo a medida que las primeras lo estén (Chiavenato, 2007)

1.- Necesidades Fisiológicas

Son la base de la pirámide y las que se cumplen a diario en una persona, esto es necesidad de comer, tener relaciones sexuales, frío, calor; todas estas son reiteras o cíclicas, no tienen tiempo para cumplirse, pero se dan varias veces en el día, esta necesidad viene dada desde antes del nacimiento teniéndose que cumplir cada que se presentan.

2.- Necesidad de Seguridad

Se da en todos los ámbitos de la vida, es decir, cuando una persona está trabajando necesita sentir seguridad laboral, minimizar cualquier riesgo de perder su trabajo y en el caso de que esto se de sentirse respaldado de que se cumplan sus derechos. En la vida familiar por lo consiguiente, el individuo debe tener seguridad en su familia y brindarles la misma.

3.- Necesidades Sociales

La integración con las demás personas son la clave en la satisfacción de esta necesidad, los individuos por naturaleza arman sus equipos en todos los ámbitos de la vida (escuela, colegio, universidad, trabajo, familia) con cualquier finalidad (tareas, trabajos grupales, equipo de trabajo o departamento, hogar), la unión no es la misma, la intensidad depende del tipo de relación que se da entre los individuos que intervengan.

4.- Necesidad de Aprecio

Es el aprecio y el valor que cada persona se da, esto puede venir de fuentes externas como otros individuos o de manera interna de cada uno. Mientras mayor sea el sentimiento de aprecio, mayor será la satisfacción.

5.- Necesidad de autorrealización

La cúspide de la pirámide tiene a la autorrealización, es la más importante, ya que dependiendo de esta los individuos tendrán un buen desempeño en las otras necesidades, el amor propio logrará que cada actividad que se realice se haga con el mayor y el mejor esfuerzo, cuidando siempre la integridad y los valores.

Teoría de la equidad de J. Stacey Adams

La teoría sostiene que el individuo hace un balance entre lo que produce y lo que recibe en compensación al realizar un trabajo; comparando estas dos variables con las de otro individuo en un puesto similar. Esto da como resultados una alta productividad en el caso de que se encuentre satisfecho y por el contrario una baja productividad en el caso de que el resultado sea una insatisfacción. (Robbins & Coulter, 2010)

Teoría de las características del trabajo de Richard Hackman & Greg Oldham

La teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldham plantean las diversas actividades o el tipo de trabajo que lleva cada individuo, las mismas que todo un siempre pueden ser iguales o pueden variar dependiendo del puesto en el que este se encuentre o si el lugar de trabajo lo amerita, cada trabajo tiene diferentes características que definen las dimensiones claves de cualquier trabajo. (ROBBINS, 2008)

1.-Variedad de habilidades.

Son las diferentes actividades que llevan al trabajador a utilizar varias habilidades y talentos diferentes al momento de realizarlas.

2.-Identidad de la tarea.

Es la pieza de trabajo completa e identificable dependiendo del grado en que la tarea lo requiera.

3.-Importancia de la tarea.

Impacto en que la realización de esta tarea afecta en las vidas o en el trabajo de otras personas.

Teoría del establecimiento de objetivos de Edwin Locke

La teoría del establecimiento de objetivos o de metas de Locke, indica que cuando se fijan metas específicas se mejoran los objetivos y se logran mucho más rápido, mientras que las metas difíciles cuando se logran se obtiene mayor satisfacción al momento de realizarla vista la complejidad de las mismas es más apreciado su resultado (GÓMEZ, BALKIN, & CARDY, 2008)

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

La teoría de Herzberg se basa en el ambiente externo dándole una perspectiva extraverdida a la motivación laboral. (Chiavenato I. , 2007)

1.- Factores de higiene.

Estos factores son todos los que rodean a la persona en el ambiente laboral, estos son los que las empresas tradicionalmente utilizan para motivar a los trabajadores (sueldo, clima laboral, reglamento, beneficios sociales, políticas empresariales, control) su carácter preventivo y profiláctico solo está destinado a prevenir amenazas y potenciales desequilibrios en el ambiente laboral.

2.- Factores motivacionales.

Es toda actividad que el individuo realice en su puesto de trabajo, tareas y obligaciones encargadas al mismo, se siente motivado cuando existe realización, reconocimiento laboral y crecimiento profesional, si estos factores son óptimos existe una completa satisfacción, por el contrario, si no lo son provocan una no satisfacción en el trabajador.

Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom

La teoría de las expectativas de Vroom, determinan que un sujeto o colaborador actuará o le dará un mayor esfuerzo a lo que él realiza a sabiendas de que se evalúe su desempeño y que esto lleve consigo una recompensa económica. (Maximiano, 2009)

Relaciones que conllevan a completar la expectativa:

1.- Relación esfuerzo – desempeño

Verosimilitud que percibe el individuo de que aportando un tanto de esfuerzo a la realización de alguna actividad, esto incida en su desempeño.

2.- Relación desempeño – recompensa

El nivel de desempeño que ejerce el individuo crea en él la expectativa de lograr una determinada recompensa.

3.- Relación recompensas – metas personales

El nivel de satisfacción que se logra personalmente en el individuo al lograr determinada recompensa.

3 Metodología

3.1 Diseño de la Investigación

Investigación no experimental

En la investigación no experimental el investigador no tiene control o forma de manipular los hechos a investigar, por el hecho de que los mismo ya ocurrieron. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010, pág. 185)

Investigación transversal

La Investigación transversal analiza las diferentes variables y los niveles de las mismas en la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 186)

3.2 Instrumento y técnica de investigación

Como instrumento en el presente proyecto se va a realizar una entrevista a profundidad, haciendo las preguntas necesarias sin que se escape un solo dato, para tener mayor grado de exactitud en el plan que necesitan y así poder erradicar ciertas falencias.

La entrevista es una charla en la cual el entrevistador y el entrevistado exponen sus vivencias sobre el objeto o sujeto a investigar (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 418)

4 Discusión

Categorización de conceptos claves obtenidos de las entrevistas.

CATEGORIZACIÓN DE CONCEPTOS CLAVES	ENTREVISTADO				
	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Gerencia General	Gerencia Comercial
Terremoto	✓	✓	✓	✓	✓
Estado anímico después del terremoto	✓	✓	✓	✓	✓
Viviendas afectadas	✓	✓	✓	✓	✓
Cobros bajos	✓	✓	✓	✓	✓
Escasez en las ventas	✓			✓	
Crédito a clientes	✓	✓	✓	✓	✓
Pago de sueldos a tiempo	✓	✓	✓	✓	
Devoluciones a proveedores	✓			✓	✓
Comunicación con la gerencia	✓	✓	✓	✓	
Estabilidad laboral	✓	✓	✓		
Estabilidad familiar	✓	✓	✓	✓	✓
Falta de motivación laboral.	✓	✓	✓	✓	✓
Actitud reflexiva en la gerencia	✓	✓	✓	✓	✓
Negativas respuestas de instituciones financieras				✓	✓
Posible cierre del almacén				✓	✓

Fuente: Autores

Teorización global de los involucrados

El terremoto del 16 de abril del 2016 afectó a la ciudad de Pedernales, la misma que fue el epicentro del sismo, el susto que vivieron sus habitantes es algo inexplicable, la desesperación y el dolor por la pérdida de sus familiares o amigos aún se mantiene latente en cada uno de sus pobladores y en la actualidad hay grupos que se mantienen en la incertidumbre al no saber qué va a pasar o cómo van a hacer con las afectaciones que tienen sus viviendas que son las que más se vieron damnificadas, esto debido a lo rústico de sus construcciones o a la falta de mecanismos antisísmicos; no solo viviendas, sino, hoteles, restaurantes y demás locales comerciales colapsaron sus infraestructuras. El local comercial donde funcionaba Importadora SUHEY también se vio afectado y como consecuencia la demolición de toda la infraestructura del inmueble.

La economía de los pobladores de Pedernales enflaqueció y con esto las ventas de los artículos del almacén, solo se vendía lo más indispensable para menguar en algo la emergencia del sismo, pero las ventas no se comparan en nada a las que tenía Importadora SUHEY antes del 16 de abril. Los cobros bajaron como era de esperarse, la situación no daba a los pobladores como para poder cubrir las deudas adquiridas antes del terremoto, de a poco se van normalizando los cobros, no en su totalidad, pero al menos no se mantienen en cero los mismos. Los créditos a clientes son muy estrictos, se estudia cada solicitud que ingresa y se da el visto bueno de la gerencia para que proceda, las medidas son tomadas para evitar que tener una cartera vencida con los clientes que solicitan artículos del almacén, no se puede dejar de dar los créditos visto que lo que necesita la ciudad de Pedernales es que se reactive el comercio; el turismo es el sustento de la mayoría de los pobladores de este sector y para que ellos puedan reactivarse económicamente necesitan que se les otorguen créditos para su actividad.

La devolución de los artículos a los proveedores no logró la aceptación que se esperaba puesto que la mitad de ellos no quisieron aceptar se apliquen notas de crédito y algunos de los que cedieron a hacerlo no fueron en las mejores condiciones económicas favorables a la empresa.

Los pagos de los sueldos a los colaboradores de la empresa en cuestión de tiempo han mejorado, antes se hacía con algunos días de atraso, en la actualidad los colaboradores se sienten complacidos con el progreso que ha tenido la gerencia en este aspecto y la misma gerencia ve la mejora que esto ha logrado en los empleados. La comunicación con la gerencia era hasta cierto punto asfixiante, es un punto clave para el desarrollo de las actividades cotidianas en el almacén en el cual se nota la predisposición de la gerencia por mejorar.

La estabilidad familiar de los colaboradores es un estándar que se mantiene en cada uno de ellos, considerando que el pilar fundamental de la sociedad es la familia. Algo que dan a notar todos los trabajadores de Importadora SUHEY es la falta de motivación laboral que la empresa tiene para con ellos y lo predispuestos que están para asimilar cualquier actividad que la gerencia organice para mejorar este aspecto. La actitud reflexiva que la gerencia ha tenido con los colaboradores respecto a la comunicación y en especial al trato que se les daba ha ayudado a mejorar el ambiente laboral. Siendo un aspecto que no solo los colaboradores, también, la gerencia asegura ha sido un acierto para mejorar la relación laboral.

Teorización de los colaboradores de Importadora SUHEY

La estabilidad laboral es un factor que no todos los colaboradores asimilan de la misma manera, los colaboradores de Pedernales dicen que prescindir de sus servicios es algo que la gerencia no considera hacer, y no es equivocada la perspectiva que le dan al tema, puesto que, la empresa económicamente no está en condiciones para asumir pagos como consecuencia de despidos, mientras que en Guayaquil si está presente este temor, esto se da por el trabajo y la intensidad con la que se da, en matriz el movimiento de clientes no es el mismo con el que se da en el almacén.

Teorización de la gerencia de Importadora SUHEY

Para Importadora SUHEY era muy importante que todas las instituciones financieras con las cuales se mantenían líneas de crédito abiertas dieran una apertura a diferentes facilidades de pago, siendo la empresa una de las afectadas en el sismo era lo que menos se esperaba de los bancos, las deudas se cancelarían de una u otra manera lo que solicitaban era plazo. Esto trajo como consecuencia que la gerencia tomará como alternativa el posible cierre del almacén, ya que no se tenía como cubrir las deudas a instituciones financieras y a proveedores, debido a las múltiples gestiones que se hicieron permitieron que esto no ocurra.

Conclusión de la teorización

Producto de esta investigación podemos inducir que;

- ✓ Una micro o pequeña empresa que se ve afectada por una catástrofe natural les puede incidir en gran manera en la armonía financiera, teniendo como consecuencia llevar al cierre del negocio.
- ✓ La falta de motivación en una empresa ocasiona una insatisfacción laboral, produciendo un bajo desempeño de sus colaboradores.
- ✓ El entorno familiar de los trabajadores de una empresa influye en un gran porcentaje en su desenvolvimiento laboral.

5 Conclusión

Como resultado del presente proyecto de investigación, se puede concluir que:

- ✓ Acontecimientos como la separación de directivos, remitiendo problemas intrafamiliares ocasionan inestabilidad dentro de una empresa; muchas veces optan por cerrar el negocio y no seguir con las actividades, esto ocasiona que los trabajadores se queden sin sus puestos de trabajo y el alimento de su familia. La separación también incita a la descordinación cuando los directivos de la empresa son del mismo núcleo familiar. Desenfoque, porque cuando hay problemas coyunturales incurren en acciones legales para la respectiva separación de bienes, repercutiendo en la falta de orientación de los directivos y afectando directamente en la calidad de vida laboral y familiar de los colaboradores.
- ✓ Debido al robo del contenedor y el terremoto del 16 de abril del 2016 en Ecuador, la empresa tuvo pérdidas económicas, puesto que, hubieron danos en infraestructura y en inventarios. También la pérdida de activos en el robo del contenedor, son valores económicos que la empresa aun no logra recuperar, esto debido a la falta de mecanismos preventivos como lo es la aseguracion, afectando a la calidad de vida laboral de los colaboradores.
- ✓ La creciente inestabilidad laboral por parte de los colaboradores, debido al desfinancimiento en que las empresas sucumben por diferentes acontecimientos; como lo son los problemas familiares, robos y desastres naturales, quedando inestables financieramente, crea en ellos una gran incertidumbre respecto a su empleo, afectando a la óptima concentración de los colaboradores y mermando su calidad de vida laboral y familiar.
- ✓ Un desastre natural no solo afecta la infraestructura de un país, región o empresa, sino también la parte psicológica de las personas, influyendo en las actividades laborales de estas, al no poder concentrarse o ejercer de manera adecuada su cargo, afectando a la calidad de vida laboral y familiar de los colaboradores.
- ✓ La falta de capacitación y motivación incide a que los trabajadores no tengan un correcto desenvolvimiento, repercutiendo en el buen funcionamiento de las actividades de la empresa. Según la teoria de las expectativas de Victor Vroom (Maximiano, 2009), los colaboradores darán su mayor esfuerzo para mejorar su desempeño siempre y cuando sean recompensados, influyendo en la productividad de los colaboradores.
- ✓ Una micro o pequeña empresa que se ve afectada por una catástrofe natural le puede incidir en gran manera en la armonía financiera ya que cuesta muchas veces anos superarlos y levantarse nuevamente, si no se toman las medidas necesarias para sucumbir de alguna manera estos inesperados acontecimientos, puede traer como consecuencia el cierre de las actividades del negocio, afectando la calidad de vida laboral y familiar de los colaboradores.
- ✓ La insatisfacción laboral en muchos casos se da por la falta de motivación por parte de la empresa, produciendo un bajo desempeño de sus colaboradores, la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (Chiavenato, 2008) da una pauta para prevenir este tipo de insatisfacción laboral, mencionando que los factores de higiene son todos

los que rodean a la persona en el ambiente laboral, estos son los que las empresas tradicionalmente utilizan para motivar a los trabajadores (sueldo, clima laboral, reglamento, beneficios sociales, políticas empresariales, control) su carácter preventivo y profiláctico solo está destinado a prevenir amenazas y potenciales desequilibrios en el ambiente laboral y que los factores motivacionales son las actividades que el individuo realiza en su puesto de trabajo, tareas y obligaciones encargadas al mismo, se siente motivado cuando existe realización, reconocimiento laboral y crecimiento profesional, si estos factores son óptimos existe una completa satisfacción, por el contrario, si no lo son provocan una no satisfacción en el trabajador, incidiendo en la calidad de vida laboral y la productividad de los colaboradores.

6 Bibliografía

- Alcover, C. M., Martínez, D., & Rodríguez, F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill España.
- Arnold, J., Randall, R., & Cols. (2012). *Psicología del trabajo*. Mexico: Pearson Educación .
- Baptista, Sampieri, R., & Pilar, C. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Brune Orozco, R. S. (2013). *La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores en el área comercial de Autoclima S.A de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Carver, Charles, & Scheier, M. (2014). *Teorías de la personalidad*. Mexico: Pearson Educacion.
- Casas Roma, J., & Conesa I Caralt, J. (2014). *Diseño conceptual de base de datos en UML*. Barcelona: Editorial UOC.
- Chiavenato. (2008). *Administración* . Mexico : Person Education.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración del Recurso Humano (Octava ed.)*. Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Escalante Espinoza, C. G. (2015). *Análisis de los factores que inciden en la motivación del talento humano de la Dirección Administrativa del Gobierno Provincial del Guayas y propuesta de un plan de acción con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores de dicha área*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Fierro, A. (2014). *La construcción de la persona: estudios para una psicología de la acción y del devenir personal*. Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga.
- Fred, D. (2013). *Concepto de administración estratégica*. Mexico: Pearson Educacion.
- GÓMEZ, L. R., BALKIN, D. B., & CARDY, R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos (Quinta ed.)*. Madrid : Pearson Educacion S.A .
- Google Maps . (4 de Septiembre de 2016). Obtenido de Google Maps : <https://www.google.com.ec/maps/place/Velasco+Ibarra+%26+Eloy+Alfaro,+Pedernales/@0.0709971,-80.0542899,19z/data=!4m5!3m4!1s0x8fd57f2a7ec90729:0xa82a65a3799d4517!8m2!3d0.0709917!4d-80.0537427>

- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jurídica, G. G. (2014). *Jurisprudencia derecho civil: derecho de familia*. Miami - Florida: EL Cid Editor/ apuntes.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Luis, G., David, B., & Robert, C. (2008). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Madrid: Pearson Educación.
- Mardones Barrera, R. (2016). *Historia local de la psicología: discusiones teóricas, metodológicas y experiencias de investigación*. RIL editores.
- Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo*. Mexico : Person Educacion.
- Molina Morán, R. (11 de Noviembre de 2013). *Estudio de la motivación laboral en el hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Pacheco, M. (6 de Mayo de 2016). *El terremoto del 16 de abril fue considerado destructivo en San José de Chamanga y Pedernales*. El Comercio, pág. 1.
- Panamericana, E. M. (2014). *Neurociencia Cognitiva*. Madrid: Editorial Medica Panamericana S.A.
- Redaccion. (20 de 04 de 2016). *Terremoto de magnitud 7,8 en la zona costera de Ecuador deja más de 600 muertos*. BBC Mundo.
- ROBBINS, S. P. (2008). *Supervision* (Quinta ed.). Mexico D.F: Person Educacion .
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima ed.). Mexico D.F : Person Education.
- Roger Best. (2007). *MARKETING ESTRATÉGICO*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Sánchez García, M. F. (2013). *Orientación Profesional y Personal*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. *Terapia Psicológica* , 64.