



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**TÍTULO**

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES QUE GENERAN EL  
COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
RECICLAR / INCINEROX**

**AUTORAS**

Abad Baldeón, Maholy Dennisse  
Jaramillo Campozano, Deyanira Jomira

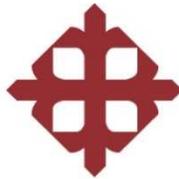
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
INGENIERA COMERCIAL**

**TUTORA**

Lcda. Priscila Sánchez Ube, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador**

**2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Maholy Dennisse Abad Baldeón y Deyanira Jomira Jaramillo Campozano**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

### TUTORA

---

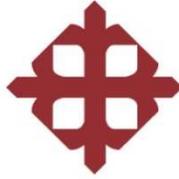
**Lcda. Priscila Sánchez Ube, Mgs.**

### DIRECTORA DE LA CARRERA

---

**Ing. Georgina Balladares Calderón, Mgs.**

**Guayaquil, Marzo del 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras: **Maholy Dennisse Abad Baldeón y  
Deyanira Jomira Jaramillo Campozano**

**DECLARAMOS QUE**

El Trabajo de Titulación **Evaluación de los Factores que generan el Compromiso de los Colaboradores de las Empresas Reciclar/ Incinerox**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de **nuestra** total autoría.

En virtud de esta declaración, **nos responsabilizamos** del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación, de tipo **práctico** referido.

**Guayaquil, Marzo del 2016**

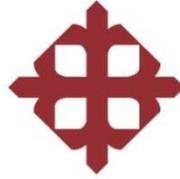
**LAS AUTORAS**

---

Maholy Dennisse Abad Baldeón

---

Deyanira Jomira Jaramillo Campozano



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Nosotras: **Maholy Dennisse Abad Baldeón y  
Deyanira Jomira Jaramillo Campozano**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Evaluación de los Factores que generan el Compromiso de los Colaboradores de las Empresas Reciclar/ Incinerox**, cuyo contenido, ideas y criterios son de **nuestra** exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, Marzo del 2016**

**LAS AUTORAS**

---

Maholy Dennisse Abad Baldeón

---

Deyanira Jomira Jaramillo Campozano

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida y por permitirme cumplir una meta más en mi vida.

En segundo lugar agradezco y dedico este proyecto de tesis a cada uno de los que son parte de mi familia a mis abuelitos Jacinto y Julia que a pesar de no estar conmigo físicamente sé que desde el cielo han estado cuidándome en todo momento, a mi madre María Baldeón a mi padrino Marco Hermida y a mi tía Maritza Baldeón que han sido mi apoyo incondicional por cumplir este objetivo, a mis tíos y tías, mis hermanos y mis primos quienes siempre han estado ahí apoyándome incondicionalmente en cada momento de mi vida. .

En tercer lugar a mi mejor amiga Gabriela Granda y mis demás amigas y amigos que han estado ahí ayudándome de una u otra forma a lo largo de mi carrera, gracias a ustedes también estoy alcanzando esta meta.

Por último a mi amiga y compañera de tesis Deyanira Jaramillo, con quien a lo largo de la carrera pudimos compartir muchas clases juntas y ahora juntas nuevamente terminaremos esta etapa y alcanzaremos esa tan anhelada corona que siempre quisimos.

Gracias a todos por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

***Maholy Dennisse Abad Baldeón***

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a DIOS por permitirme cumplir una de tantas metas que he propuesto en la vida ya que es el pilar fundamental en mi vida.

En segundo lugar debo de agradecer de una forma especial y sincera a mi familia ya que cada uno de ellos me ayudo en tiempos difíciles, los que me aconsejaron y me inspiraron a salir adelante en especial a mi madre Mariana Campozano, mi tía Sandra Campozano y mi abuela María Yolanda Llantuy personas a las que le debo la vida y a ellas les dedico con todo mi amor y esfuerzo este proyecto que ha sido un arduo trabajo en el transcurso del tiempo.

Quiero expresar también mis más sinceros agradecimientos a mis mejores amigas Joselyne Márquez, Adriana Toscano, Estefanía López y Celia López por sus hermosos consejos, por su grandiosa amistad y debo destacar su disponibilidad y paciencia que siempre han tenido al ayudarme en el transcurso de nuestras vidas universitarias.

A mi novio Josue Santos por brindarme su amor, paciencia, ayuda desinteresada apoyo, ánimos y compañía en los buenos y malos momentos.

A mi compañera de tesis Maholy Abad Baldeón que a pesar de no vernos siempre, el tiempo que estuvimos estudiando nos hizo más que amigas y ahora termino mi ciclo universitario con ella, logrando una de nuestras tan anheladas metas.

Y por último a mi Directora de tesis Lcda. Priscila Sánchez por su esfuerzo y dedicación, por compartir sus conocimientos y experiencia en el transcurso del proceso de titulación.

**Deyanira Jaramillo Campozano**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y en especial a mi madre y a mis padrinos

**Maholy Denisse Abad Baldeón**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y en especial a mi madre.

**Deyanira Jaramillo Campozano**

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis titulado “*Evaluación de los Factores que Generan el Compromiso de los Colaboradores de la Empresas Reciclar/ Incinerox*” se llevó a cabo en 2 Empresas de la Ciudad de Quito que se dedican a la recolección de materiales reciclados y a la incineración de residuos tóxicos. Estas empresas laboran con personal de planta y personal administrativo a los cuales se evaluarán para conocer sus compromisos con las Empresas ya que estos manejan necesidades diferentes para laborar en las mismas y luego de obtener los resultados poder elaborar un plan de fidelidad y lealtad de los colaboradores con las empresas.

**Palabras Claves:** Factores, Compromiso, Evaluación, Generar, Colaboradores

## **(ABSTRACT)**

This thesis entitled "Evaluation of the factors causing the commitment of Collaborating Companies Recycle / Incinerox" took place on 2 Companies of the City of Quito engaged in the collection of recycled materials and incineration toxic waste. These companies working with plant personnel and administrative staff to which will be evaluated to meet its commitments to the companies and they handle different needs to work in them and then get the results to develop a plan of fidelity and loyalty of employees with companies.

**Keywords:** Factors, Commitment, Evaluation, generated, Partners.

# Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
1 Definición de la investigación .....	3
1.1 Definición del tema.....	3
1.2 Planteamiento del tema .....	3
1.3 Justificación.....	4
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivo Específico.....	5
1.5 Preguntas de investigación .....	6
1.6 Hipótesis.....	6
1.7 Hipótesis del trabajo .....	6
1.8 Delimitación del tema.....	6
CAPÍTULO 2 .....	7
2. MARCO REFERENCIAL .....	7
2.1 Introducción.....	7
2.2 Conceptos Teóricos y Empíricos del Compromiso Organizacional .....	8
2.2.1 Investigación del compromiso organizacional.....	8
2.2.2 Importancia del compromiso organizacional .....	11
2.2.3 Antecedentes de los factores que generan el compromiso organizacional.....	13
2.2.4 Componentes del compromiso organizacional .....	15
2.3 Enfoque tridimensional del compromiso organizacional .....	21
2.4 Evolución conceptual del término compromiso organizacional.....	22
2.5 Tipos de variables que intervienen en el compromiso organizacional.....	27
2.5.1 Variables Dependientes: (Causa).....	27
2.5.2 Variables Independientes: (Efecto).....	27
2.6 Puesto de trabajo y condiciones laborales .....	29
2.6.1 Condiciones Laborales .....	30
2.7 Teoría del valor: Valores personales y valores empresariales.....	34
2.7.1 Teoría del valor personal .....	35
2.7.2 Teoría del valor Empresarial .....	35
2.8 Importancia del liderazgo y la resistencia al cambio .....	36

2.8.1	Liderazgo transformacional .....	36
2.8.2	Liderazgo Transaccional .....	38
2.8.3	Resistencia al cambio .....	39
2.8.3.1	Principales causas de la resistencia al cambio .....	40
2.9	Conceptos teóricos y empíricos de los factores organizacionales.....	42
2.9.1	Tipos de factores que intervienen en el ámbito laboral.....	42
2.10	Descripción de las empresas.....	46
2.10.1	Reciclar.....	46
2.10.2	Logotipo .....	47
2.10.3	MISIÓN .....	47
2.10.4	VISIÓN .....	47
2.10.5	VALORES.....	47
2.10.6	Proceso Reciclar Cía. Ltda. ....	48
2.10.7	CLIENTES .....	49
2.10.8	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA:.....	50
2.11	INCINEROX Cía. Ltda.....	51
2.11.1	Logotipo .....	52
2.11.2	MISIÓN .....	52
2.11.3	VISIÓN A 2 AÑOS.....	52
2.11.4	VALORES.....	53
CAPÍTULO 3 .....		54
3.	ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1	Introducción.....	54
3.2	Metodología.....	54
3.2.1	Problema de la investigación .....	54
3.2.2	Objetivo de la investigación .....	55
3.2.3	Representación del objeto de la investigación: (Modalidad de campo) .....	55
3.2.4	Diseño de la Investigación .....	56
3.3	Nivel o Tipo de Investigación .....	56
3.3.1	Investigación Cualitativa: .....	57
3.3.2	Investigación Cuantitativa:.....	58
3.3.3	Investigación Cuanti-cualitativa (Mixta) .....	58
3.4	Población.....	59
3.5	Muestra.....	60

3.6	Tipos de datos.....	61
3.7	Instrumentos de Recolección de datos.....	61
3.7.1	Entrevista .....	61
3.7.2	La Encuesta .....	64
3.7.2.1	Tipos de encuestas.....	64
3.8	Herramienta y Método de recolección.....	66
3.9	Diseño de encuestas para la evaluación .....	67
CAPÍTULO 4 .....		71
4.	TRABAJO DE CAMPO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	71
4.1	Introducción.....	71
4.2	Proceso de Trabajo de campo y recolección de información.....	71
4.3	Técnicas para la recolección de información de datos de investigación descriptiva	72
4.6	Preparación de datos .....	74
4.7	Creación de base de datos en el sistema SPS .....	75
4.6.2	Pasos para la tabulación con el sistema SPSS .....	77
CAPÍTULO 5 .....		82
5.	APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y RESULTADOS FINALES .....	82
5.1	Introducción.....	82
5.2	Metodología utilizada (Método Mixto).....	82
5.3	Selección de la muestra .....	82
5.3.1	Análisis de la muestra .....	83
5.2	Datos generales.....	85
5.3	Preguntas Encuestas .....	90
CAPÍTULO 6 .....		110
6.	Plan de fidelidad y lealtad de los trabajadores.....	110
Conclusiones .....		114
Recomendaciones.....		116
Bibliografía .....		118
Anexos.....		122

## Índice de Gráfico

Gráfico 1: Nivel Satisfacción Laboral .....	9
Gráfico 2 Sexo .....	85
Gráfico 3 Edad.....	86
Gráfico 4 Empresa .....	87
Gráfico 5 Cargo .....	88
Gráfico 6: Tiempo.....	89
Gráfico 7: ¿Cómo se siente trabajando en esta empresa? .....	90
Gráfico 8: ¿Le gusta el tipo de trabajo que realiza? .....	91
Gráfico 9: ¿Cómo se siente con los jefes? .....	92
Gráfico 10: ¿Cómo se siente con sus compañeros?.....	93
Gráfico 11: ¿Le gusta el ambiente laboral? .....	94
Gráfico 12: ¿En esta institución toman en cuenta sus opiniones?.....	95
Gráfico 13: ¿Cuándo se presenta algún problema en el área de actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución? .....	96
Gráfico 14: ¿Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?.....	97
Gráfico 15: ¿Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupan por ti como persona?.....	98
Gráfico 16: ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?.....	99
Gráfico 17: ¿Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son similares? .....	100
Gráfico 18: ¿Se siente seguro y estable en su trabajo? .....	101
Gráfico 19: ¿Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?.....	102
Gráfico 20: ¿Recibe capacitaciones en la empresa? .....	103
Gráfico 21: ¿Está usted satisfecho con su salario?.....	104
Gráfico 22: ¿Reciben algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones) por hacer bien su trabajo? .....	105
Gráfico 23: ¿En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo de tu progreso? .....	106
Gráfico 24: ¿Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan? .....	107
Gráfico 25: ¿Reciben todos los beneficios que le corresponden por ley? .....	108
Gráfico 26: ¿Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?..	109

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Empleados de Reciclar.....	46
Ilustración 2: Logotipo Reciclar .....	47
Ilustración 3: Proceso gerencial (Reciclar).....	48
Ilustración 4: Clientes y Proveedores (Reciclar) .....	49
Ilustración 5: Organigrama Empresa Reciclar .....	50
Ilustración 6: Logotipo Incinerox .....	52
Ilustración 7: Sistema SPS .....	75
Ilustración 8: Sistema SPSS selección de archivos .....	77
Ilustración 9: Ingreso de datos a SPSS.....	78
Ilustración 10: Ingreso de Valor por etiqueta (SPSS).....	79
Ilustración 11 Ingreso de valor por etiqueta SPSS .....	80
Ilustración 12: Resultados SPSS.....	81
Ilustración 13: Cuadro de Excel para la tabulación .....	83
Ilustración 14: Cuadro de Tabulación (Resultados).....	84

## **Índice de Tabla**

Tabla 1: Premisas del comportamiento humano.....	19
Tabla 2: Componentes del compromiso organizacional .....	22
Tabla 3: Diferencias nacionales y extranjeras ante las de condiciones de trabajo ..	33
Tabla 4: Factores ambientales y su reacción en el ámbito laboral .....	45

## INTRODUCCIÓN

Dentro de toda sociedad existe una cultura que se la define como el conjunto de valores que posee una persona o una sociedad, ya que esta cultura puede ser universal. Por esta razón dentro de las empresas también existe una cultura denominada Cultura Organizacional.

Con el pasar de los años esta cultura organizacional se ha ido convirtiendo en uno de los temas con más interés para los gerentes y para los encargados del área de recursos humanos de las empresas. Una de las razones por la cual se ha puesto atención a este tema es porque los directivos se han dado cuenta que para cumplir sus objetivos como empresa y lograr ventajas competitivas en este mundo globalizado, debe contar con un recurso humano que se encuentre comprometido e identificado con la empresa.

Cuando un empleado tiene un alto compromiso con la empresa a la que pertenece significa que este individuo está identificado con su trabajo y por lo tanto tiene un compromiso organizacional con la misma, es decir; al compromiso organizacional significa identificarse con la empresa propia, con la empresa a la que pertenece.

El grado de compromiso o interés de un trabajador con la empresa es un tema muy importante para estudiar y conocer principalmente para los dueños, socios o gerentes de las empresas para darse cuenta de que beneficios y que puede lograr con su recurso humano más importante sus empleados.

Distintos autores derivan diversos factores por las cuales los empleados permanecen dentro de la empresa por mucho y porque otros no.

Se sostiene que los principales factores son la vinculación afectiva que siente el empleado con la empresa, la percepción de los costos y las consecuencias en su vida personal si dejase la empresa y la última porque se sienten obligados a pertenecer a ella por distintos razones o motivos.

Luego para identificar cada uno de estos factores se realizará una investigación sobre cada uno de ellos y conocerlos a fondo para poder evaluar y conocer los motivos por lo que los trabajadores de las empresas laboran dentro de ella.

Se debe de tener claras las definiciones de ciertos términos y conocer a profundidad lo que significa Compromiso, su clasificación, sus características.

El objetivo de esta evaluación es conocer e identificar los factores que motivan a los trabajadores dentro de las empresas, esto nos permitirá a su vez contribuir con los gerentes de las empresas de Reciclar e Incinerox para que sepan lo que están haciendo bien y mal con sus empleados para que así mejore su rendimiento dentro de las empresas y una vez obtenido los resultados elaborar un manual que ayude a la filiación del empleado con la empresa para que pueda lograr sus objetivos.

Para conocer cuáles son los factores que generan compromiso dentro de la empresa utilizaremos el método cuali-cuantitativo para evaluar el compromiso del trabajador. Además de utilizar como herramienta encuestas para la recolección de datos.

El proyecto abarca seis capítulos. El primero define la investigación, el planteamiento del tema, objetivos, justificación, hipótesis. El segundo define el marco teórico, conceptos y teorías sobre el compromiso. El tercero la metodología que se utilizó. El cuarto capítulo consta del trabajo de campo y recolección de información. El quinto capítulo se mostrará la aplicación de con encuestas y los resultados finales. Y el sexto capítulo cuenta las conclusiones, recomendaciones y una propuesta para corregir ciertos aspectos que tienen falencia en la empresa.

# **CAPÍTULO 1**

## **1 Definición de la investigación**

### **1.1 Definición del tema**

Las empresas como Reciclar e Incinerox se han mantenido como pioneras en el cuidado del medio ambiente y brindando seguridad sobre su servicio a más de un cliente, además genera en cada uno de sus trabajadores confianza y lealtad.

Este proyecto de investigación se convierte en una oportunidad para reconocer los factores que incentivan a cada uno de los colaboradores en la actualidad y cuál de estos factores generan mayor compromiso en cada uno de ellos.

Comprometiéndonos así a presentar un tema adecuado para nuestro proyecto de titulación y aportar a la sociedad e incluso a la misma empresa sobre el índice actual del compromiso organizacional a través de datos, investigaciones, encuestas y análisis para futuros estudios ejecutados.

Se decidió realizar una encuesta para poder analizar el compromiso de los trabajadores con las empresas y a su vez conocer si existen factores distintos a los encontrados en la investigación.

### **1.2 Planteamiento del tema**

Reciclar / Incinerox siendo empresas con más de 18 años de trayectoria, igual que muchas empresas tienen un posicionamiento dentro del mercado, el cual se ve afectado por la competencia y el compromiso de sus colaboradores.

Este compromiso está conformado por un sin número de factores tanto económicos como no económicos que podrán causar la rotación

del personal o la disminución del desempeño de los trabajadores y la falta de productividad.

Estas empresas carecen de investigaciones de clima laboral existente que determinen el compromiso organizacional por lo cual se desconoce la situación actual de la relación entre empleado y empleador, las fortalezas, debilidades, amenazas y las características específicas que impiden una óptima visión hacia el futuro.

### **1.3 Justificación**

En toda empresa cada uno de las áreas son importantes según las funciones que desempeñan para el funcionamiento adecuado de la empresa; con el tiempo han existido una serie de cambios en el marco que conforman las empresas según su actividad.

El avance de la tecnología, la aparición de nuevos competidores, los rápidos cambios de los gustos y preferencias de los consumidores y/o clientes van abriendo nuevas visiones para las empresas y esto ha hecho que se reestructure la manera de competir dentro del mercado.

Dentro de estos escenarios de cambios e incertidumbre, uno de los aspectos que ha merecido mayor atención y énfasis dentro de las empresas es el Área de Recursos Humanos, la parte psicológica del trabajo y las organizaciones se han fusionado en las últimas décadas.

Debido a la cantidad de desempleo en la actualidad en el país por un sin número de razones entre ellas tenemos los empleados no tienen bien puesta la camiseta de las empresa o no reflejan compromiso con ellas; vimos la necesidad de evaluar cuáles son los principales factores que generan el compromiso de los colaboradores con las empresas.

Existen distintos tipos de compromiso los cuales se derivan en varios componentes tales como el compromiso de continuidad, el compromiso de normativo y el compromiso afectivo, antes de realizar la investigación es

necesario indagar la definición de la palabra Compromiso este se produce cuando en una persona nace una correlación de afecto, un lazo emocional en el que se identifica con una persona, o una idea dentro del ámbito laboral.

De acuerdo a diversas entrevistas que se han llevado a cabo en revistas, ensayos, reportes, libros revisados en la web, hemos descubierto que existen diversos factores que generan compromiso en las empresas posmodernas, las cuales han creado cambios considerables en el concepto de trabajo y la relación entre empleado y la organización.

Por eso se pretende desarrollar una evaluación a partir de la investigación de una muestra integrada por 180 empleados de las Empresas RECICLAR CIA. LTDA. E INCINEROX CIA. LTDA. Para analizar y evaluar las percepciones y actitudes de los colaboradores con respecto a las practicas que desarrollan diariamente dentro de las empresas y su grado de compromiso.

Estos dos aspectos son muy influyentes para conocer los motivos de cada trabajador para mantenerse dentro de las empresas o irse de ellas.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar los factores que motivan la fidelidad, lealtad y filiación de los trabajadores de la empresa.

### **1.4.2 Objetivo Específico**

- ✓ Realizar una investigación de campo que permita alcanzar el compromiso y lealtad de los trabajadores en las empresas propuestas.
- ✓ Analizar qué factores de compromiso no se están practicando y el porqué.
- ✓ Elaborar un plan para alcanzar la filiación y lealtad de los trabajadores en las empresas análisis.

## **1.5 Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en la motivación del personal de la organización?
2. ¿De qué manera ha beneficiado a la organización la implementación de nuevos factores?
3. ¿Los colaboradores cumplen con las normativas que le imponen la organización?
4. ¿Son los valores de la empresa similares a los de los empleados?
5. ¿El reconocimiento monetario es el incentivo principal en un colaborador?

## **1.6 Hipótesis**

H1 Existe motivación por parte de la organización hacia el personal.

H2 Existe la implementación de nuevos factores motivacionales en la organización.

H3 Existe claridad de las normativas de la institución con los colaboradores

H4 Existe similitud entre los valores personales y los valores de la empresa.

H5 Existe reconocimientos económicos y sociales hacia los colaboradores por parte de la organización.

## **1.7 Hipótesis del trabajo**

Hi Existe similitud entre los factores organizacionales y el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar / Incinerox.

## **1.8 Delimitación del tema**

Esta investigación se realizó concretamente en la ciudad de Quito, dirigida a los trabajadores tanto personal de planta como personal

administrativo y altos mandos que forman parte de las empresas Reciclar / Incinerox, así mismo se realizó un análisis estadístico en las encuestas realizadas para llegar a conocer los factores que generan compromiso de los colaboradores y también saber que motiva a cada colaborador a permanecer dentro de la empresa y la correlación que existe entre empleado y empleador de las empresas.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 Introducción**

En el presente capítulo se manifestaran los diversos conceptos sobre el compromiso organizacional, los factores actuales que influyen en el ámbito laboral y análisis factorial que son de vital importancia para la comprensión del proyecto. Se empezara con la teoría del compromiso organizacional, los antecedentes de los factores que generan el compromiso y las variables

dependientes e independientes, así como la explicación de diversas teorías basadas en el compromiso de los colaboradores.

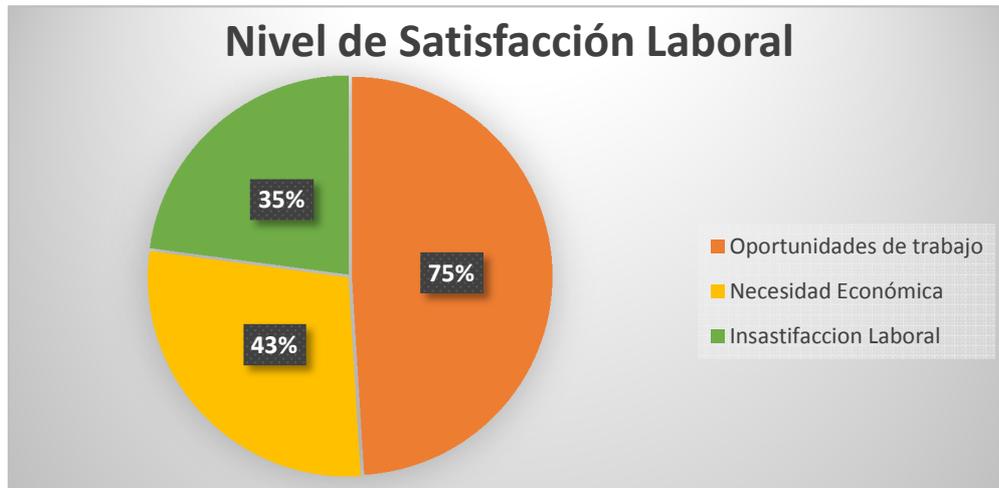
## **2.2 Conceptos Teóricos y Empíricos del Compromiso Organizacional**

### **2.2.1 Investigación del compromiso organizacional**

El compromiso organizacional es un aspecto muy importante para conocer dentro de una empresa, ya que nos ayuda a conocer el grado de afinidad que siente un colaborador con la empresa. El compromiso organizacional se define como una fuerte creencia, aceptación y cumplimiento de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización. (Navarro Ruben, García Santillan, & Casiano Bustamante, 2007)

El compromiso organizacional se refiere a la actitud motivacional que tiene el empleador hacia el empleado y el grado de satisfacción laboral que obtiene dentro de la organización, mientras más motivado este el empleado mayor será su compromiso hacia la empresa y obtendrá resultados positivos.

Según Colquitt, Lepine & Wesson en su obra titulada *Organizational Behavior* elaborada en el año (2007) señala que “no es suficiente con tener a talentosos trabajadores que hagan bien sus trabajos, ya que además se necesita retenerlos por largos periodos de tiempo para que así la organización pueda beneficiarse de sus esfuerzos.” (Castro, 2014)



*Gráfico 1: Nivel Satisfacción Laboral*

*Elaborador por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo*

Al analizar el gráfico se puede concluir que existen un porcentaje muy alto de trabajadores que están buscando nuevas oportunidades de trabajo, y se puede notar que no solo depende de la insatisfacción personal sino más bien de la poca motivación interna que produce una insatisfacción laboral, la falta de reconocimientos por el desempeño laboral arroja un porcentaje de casi el 50% de necesidad económica, por lo que las empresas deben de actuar ante estos problema para disminuir la rotación del personal.

Todo ser humano tiene diferentes talentos, pero uno de los principales que posee es el compromiso, el cual se lo define de distintas maneras pero uno de los que más predomina es que es el principal aporte de un profesional, el cual como dice el tema es comprometerse lo más posible con la empresa lo que lo ayuda a que no se marche de ella, a que coopere por conseguir y alcanzar sus objetivos y sus metas, a que esté involucrado con ella, a ponerse la camiseta y representarla de la mejor manera.

Según Jericó en su libro de Gestión del Talento creada en el año 2001 indica que “Uno de los tres componentes básicos del talento es el compromiso, definiéndolo como el motor que lleva a que el profesional aporte lo más posible y no se marche a otra organización.” (Frias Castro, 2014).

El objetivo del compromiso organizacional es hacer que el talento que posee cada trabajador dentro de la empresa sea explotado satisfactoriamente para obtener buenos resultados y que estos sean superiores a través de la interacción, cabe recalcar que se crea el riesgo de que las personas vayan limitando su compromiso por distintas razones, renuncien o monten su propio negocio, perdiendo profesionales talentosos dentro de la organización.

Los principales factores por los que se genera compromiso dentro de una empresa es el factor monetario, la mente de las personas se mueve dependiendo de los tipos de incentivos que reciban para esto es importante la rotación y la capacitación del personal, ya que cada empleado debe estar altamente capacitado para cumplir con sus actividades y sus diversas funciones laborales, saber que tienen la oportunidad de que con esfuerzo podrán subir de puesto; pero nunca dejar de lado la motivación, una empresa que le brinde más oportunidades de desenvolvimiento al trabajador y mayor facilidad de poder mantener a su familia hará que el empleado se sienta más comprometido con la organización, ya que le brinda facilidades que otras empresas no les dan.

Entiéndase por compromiso la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de la satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido. El compromiso es tanto de la empresa como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad. Sólo cuando se crece, el profesional se compromete, alcanza resultados superiores y contribuye a crear talento organizativo. (Frias Castro, 2014)

Por otro lado el cumplimiento de cada trabajador dependerá de su ética profesional, sus valores, su cultura y el cumplimiento de cada una de las normativas que le imponga la empresa al empleado. El cumplimiento y el Compromiso son unos de los componentes principales para un individuo, de ellos depende la calidad de la producción, el prestigio, y el equilibrio de la empresa en el mercado. Cada empleado deberá de capacitarse no solo

tecnológicamente sino que deberá perfeccionar cada una de sus negligencias, involucrarse por completo en su trabajo para así ser una persona competitiva para la empresa.

### **2.2.2 Importancia del compromiso organizacional**

Con el pasar del tiempo el Compromiso Organizacional se ha convertido en uno de los factores más importante para que una empresa funcione correctamente.

Una de las razones principales para que esto ocurriera es que varias investigaciones han demostrado que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

La lealtad de un empleado con la empresa va mucho más allá del compromiso organizacional y forma parte de una contribución para llevar a cabo las metas planteadas por los jefes de la organización y ese es un factor muy independiente del compromiso; porque el compromiso es la actitud que tiene un individuo con su trabajo para desenvolverse correctamente y contribuir satisfactoriamente con la empresa.

La frase “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero en realidad en la psicología de la organización, este estrecho vínculo entre un empleado y su empresa es una de las partes más preocupantes para el área de recursos humanos de una empresa.

Muchos estudios se han basado en analizar las conductas que derivan distintos vínculos que podrían tener el empleado con la empresa, claro está que hay un sin número de variables y factores que influyen para llevar a cabo estos vínculos (empleado-empleador) y poder lograr que se involucre en su trabajo.

A este conjunto de vínculos que hacen que un individuo se apegue a una empresa en particular se lo conoce como compromiso organizacional.

Estudiar el compromiso organizacional dentro de una empresa ayuda con mayor precisión a contribuir en el buen desempeño de un colaborador.

Dentro de las organizaciones existen integrantes, colaboradores, empleados que poseen altos niveles de compromiso con la empresa, estos individuos son aquellos que registran los más altos niveles de desempeño y productividad dentro de la empresa y tienen los más bajos índices de ausentismo, es decir son personas comprometidas son las que tiene realmente puesta la camiseta de su empresa.

A parte de todo esto el grado de compromiso se puede medir de acuerdo al nivel de cumplimiento de la misión y las metas de la empresa, su predisposición para entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de cada una de éstas y las intenciones de seguir perteneciendo a la organización.

El compromiso organizacional es importante para estudiar el capital humano para conocer la satisfacción en su puesto de trabajo. El compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción porque un empleado satisfecho trabaja con motivación; un empleado insatisfecho con su puesto de trabajo no dará buenos resultados, sin embargo no es necesario que se sienta insatisfecho con la empresa para eso está la rotación que es uno de los principales factores del compromiso organizacional, porque mientras mayor sea el compromiso del trabajador con la empresa existe menos probabilidad que quiera apartarse de ella.

Otro factor muy importante dentro del compromiso con la empresa, es sin duda, el hecho de que se les permita participar a los empleados para alguna decisión importante para la empresa. Cabe recalcar que hay distintos grados y tipos de participación debido a que hay decisiones en las que distintas áreas tendrán que decidir y no lo podrán hacer todos, esto motiva al trabajador ya que se siente mucho más importante para la empresa y dará buenos resultados.

El reto actual para todas las áreas de recursos humanos de las empresas radica en buscar y crear herramientas y métodos útiles que ayuden al personal para que pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse por completo a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

### **2.2.3 Antecedentes de los factores que generan el compromiso organizacional**

En la actualidad la prioridad de todos los departamentos de recursos humanos es el compromiso organizacional, el cual se define como un vínculo entre empleado y empleador para alcanzar un objetivo a través de aspiraciones, y el esfuerzo que impone cada empleado para alcanzar una meta en común.

El compromiso organizacional no es motivación, este actúa libremente de otros estímulos o cualidades que persisten en la acción entre empleado y empleador, de esta manera se logra que el empleado se encuentre identificado y comprometido con su trabajo, y así mismo minimiza el riesgo de rotación del personal.

*“Según (Frias Castro, 2014) entiende por compromiso la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido.”*

Uno de los mayores problemas con el que ha tenido que lidiar cada empresa es con el compromiso organizacional que existe en cada empleado ya que ha aumentado el deterioro en el ámbito laboral y esto se debe al incumplimiento en horas laborables, exceso de permisos, bajo rendimiento.

En la mayoría de los casos el compromiso no solo depende de los directivos o jefe de personal, para contrarrestar esta situación se deberá de trabajar en equipo y proponer nuevas ideas para disminuir la negligencia del personal comenzando por que cada empresa debe de crear lideres al mando

y capacitarlos para nuevos proyectos aumentado la responsabilidad de cada empleado con la organización.

*“Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación del trabajo, las que eventualmente culminar en abandonar la organización. (Castro, 2014)”*

Los factores que intervienen en el compromiso organizacional son distintos entre colaboradores y empleados, en el área de recursos humanos se refiere básicamente al desenvolvimiento, aprendizaje y perfeccionamiento; pero en el ámbito laboral se basa en el compromiso de prolongación, compromiso legal, y el ámbito económico.

Antes de mencionar los factores que influyen en el compromiso organizacional es necesario saber que significa “Satisfacción Laboral” se entiende como un incentivo que se le reconoce al empleado por su arduo trabajo ya sea este por medio de bonos, aumento del sueldo, viajes, e incluso tipos de beneficio familiar, o el momento emocional que deja como consecuencia la experiencia de un trabajo, en algunas empresas ven esta clase de satisfacción como una pérdida de dinero o simplemente no le toman en cuenta, pasando por alto estos incentivos importantes para el pleno desenvolvimiento de un trabajador.

En la actualidad las empresas pierden a sus mejores empleados por no querer incentivar o motivarlos o simplemente por no dar la razón de que merecen cierta clase de estímulo, esto implica que el trabajador se siente insatisfecho en su trabajo y esta clase de insatisfacción puede provocar la renuncia y pérdidas permanentes para la empresa.

La vida laboral de un empleado depende de distintos factores que forman su ambiente de trabajo como por ejemplo: las condiciones en la que trabaja, la importancia que le dan dentro de la empresa, los compañeros de trabajo, sus jefes, los objetivos, responsabilidad y sobre todo la experiencia

laboral que obtienen de forma individual y conjunta, un buen grupo de trabajo, personas comprometidas con la empresa hacen que esta marche de la mejor manera obteniendo ganancia para ambas partes.

Existen diversas teorías sobre el compromiso que tiene un empleado que trabaja en tiempo parcial y los empleados que trabajan a tiempo completo. Investigaciones empíricas dicen que los empleados a tiempo parciales presentan mejores actitudes que los que trabajan a tiempo completo pero hay estudios que demuestran lo contrario.

Existen diferentes teorías para justificar la existencia de las diferencias que existen entre las actitudes laborales que tienen los trabajadores a tiempo completo y las actitudes que presentan los trabajadores a tiempo parcial esta se la conoce como la “Teoría de inclusión parcial”. Según esta teoría nos indica que las personas son miembros de múltiples sistemas sociales desempeñando diversos roles en los diferentes ámbitos de su vida. Según lo que nos indica este planteamiento los trabajadores que pasan su tiempo completo dentro de la empresa podrían estar más involucrados en su rol como trabajador que los trabajadores que están a tiempo parcial al no permanecer muchas horas en la empresa. Este razonamiento ayudaría a entender de una mejor manera el compromiso organizacional por parte de los trabajadores. (Alvarez Llorente, 2008)

## **2.2.4 Componentes del compromiso organizacional**

### **✓ Compromiso de prolongación o continuidad**

Se refiere a la estima que tiene el empleado con la organización el cual es de representación material. Su desempeño depende de los incentivos que recibe del trabajo es decir lo que recibe por abono de su trabajo más los costos personales que coge de la empresa como el tiempo de antigüedad que tiene laborando, capacitaciones o seminarios, un porcentaje de manutención para los hijos, bonos escolar.

Esta motivación es de índole económica demostrando al empleado que por su correcto desempeño será recompensado así mismo el trabajador se centra en sus necesidades básicas, y en el bienestar individual y de su familia dependerá de una empresa que lo recompense de una manera deseable para que este no opte en querer retirarse, por el contrario se quedara en la organización e invertirá su tiempo en sacarla adelante a base de esfuerzos y méritos propios capacitándose como persona y empleado a su vez.

(Navarro Ruben, García Santillan, & Casiano Bustamante, 2007)  
“Señala que es la necesidad del trabajador de permanecer en la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella.”

### ✓ **Compromiso afectivo o de deseo**

Según teorías de diversos investigadores se podría definir al compromiso organizacional afectivo como una forma de identificación emocional que tienen las personas con la empresa y una implicación personal al momento de desempeñar las actividades dentro de la misma. También se puede decir que los empleados que tienen un elevado grado de compromiso afectivo son aquellas personas que permanecen dentro de la organización porque sienten que quieren cumplir con sus funciones. La vinculación de este compromiso dentro de los trabajadores se establece mediante sentimientos de afecto, calidez, apego y pertenencia.

Hoy en día desde la vista de un mundo anglosajón, el compromiso afectivo no sólo se reduce a las variables de encuentros interpersonales sino también a las características que tiene el trabajo, las experiencias de logro profesional que se va adquiriendo, son importantes antecedentes del mismo. (Arias Galicia, 2001)

Al compromiso afectivo también se lo define como el deseo que tiene el empleado de permanecer en la organización por agradecimiento, por querer ejercer sus conocimientos y la conformidad con los valores que impone la

empresa con el fin de crear un beneficio que cause éxito en su desempeño laboral.

Este compromiso de deseo afectivo fue determinado como la unión expresiva que hay entre la empresa y el empleado estos lazos influyen de una manera positiva en la decisión del colaborador al momento de quedarse en la empresa ya que es recompensado de una manera más personal a través de beneficios internos, apoyo moral. Si el empleado empieza a sentirse bien sentirá que la organización es como su familia entenderá que la misión, la visión y los objetivos de la empresa serán los de él y deseará permanecer dentro de ella porque sentirá que es parte de su vida cotidiana. (Omar & Florencia Urteaga, 2008)

Por otra parte se debe tomar en cuenta que las organizaciones dependen mucho del tipo de compromiso que tenga el empleado el compromiso afectivo enriquece el orgullo de la persona de seguir o permanecer en la institución es decir llevando en alto el nombre de la empresa para la que laboran, provocando una mayor satisfacción para el empleador y generando prestigio dentro y fuera de la organización.

### ✓ **Compromiso Normativo**

El compromiso normativo se identifica como un sentimiento de obligación moral que tiene un individuo al considerar que la permanencia en la organización es lo correcto, pero lo hace sin ningún motivo, solo porque cree que lo debe hacer.

Ese sentimiento se produce con mayor frecuencia cuando se han recibido algún tipo de beneficio especial por parte del empleador como apoyo social en momentos de enfermedad, una capacitación extraordinaria, o algún tipo de permiso. Por ello este creería que debe tener un sentido de obligación de reciprocidad con su empleador, dando significado al compromiso normativo. En otras palabras, los sujetos que muestran un elevado compromiso normativo permanecen dentro de la organización porque sienten que deben hacerlo, mas no por otra razón. (Omar & Florencia Urteaga, 2008)

El compromiso normativo existe cuando hay una sensación de que quedarse es lo que se debe hacer. Esta sensación puede corresponder a filosofías personales de trabajo o a códigos generales acerca de lo que es bueno o malo.

Este compromiso es similar al compromiso afectivo la diferencia es que el empleado se siente comprometido a quedarse, mientras que en el compromiso normativo el empleado está en la obligación de permanecer a la organización esto causa ciertas complicaciones laborales porque el empleado está obligado a cumplir con sus responsabilidades laborales mas no estar obligado a permanecer dentro de la empresa si no quiere pero así mismo esta obligación es porque las empresa pueden chantajear con cierto servicios que al empleado se les hace imposible renunciar y los trabajadores están conscientes que no encontraran en otro lugar lo que ya poseen dentro de su trabajo el empleado lo visualiza como una obligación moral mas no de satisfacción. (Flores Zambrano & Madero Gómez, 2012)

### ✓ **Comportamiento humano**

Basado principalmente en la actitud diaria de la persona y el estado de ánimo en el que se encuentre en ocasiones podrá ser emprendedor y en otra insuficiente tanto con los compañeros dentro del puesto de trabajo hasta llegar a los clientes generando conflictos, una mala visión de la empresa, y mayores oportunidades para la competencia. (Godinez, 2013)

<b>Premisas del comportamiento humano</b>	<b>Definición</b>
---	-------------------

<p>Producido</p>	<p>Se define como el acto de decisión ante un proceso laboral, es decir la persona puede adquirir un negocio familiar o posicionar un negocio propio, el ambiente laboral será distinto y las decisiones que tomara la persona deberán de ser aptas y justas provocando un estímulo interno y externo.</p>
<p>Altamente Motivado</p>	<p>Basado en estímulos económicos: aumento de sueldos, bonos, beneficios de salarios y no económicos: reconocimiento, canasta de comida, ayuda familiar, viajes. Los trabajadores necesitan sentirse siempre motivados para generar una mayor productividad a la organización.</p>
<p>Guiado</p>	<p>Dirigido hacia un objetivo o una meta en común el empleado deberá saber la misión y visión de la empresa y cuáles son los objetivos de la misma.</p>

*Tabla 1: Premisas del comportamiento humano*

Elaborado por: Maholy Abad Baldeón y Deyanira Jaramillo

✓ **Ámbito Monetario**

El ámbito monetario o conocido también como compromiso calculativo se caracteriza principalmente por la intención de permanencia que se basa específicamente en contrapesar los costos que el sujeto asocia con dejar la organización en la que trabaja.

Cuando el mercado ofrece mejores beneficios primordialmente salariales probablemente se va a reducir la intención de permanencia de los empleados dentro de esta. El compromiso calculativo se crea cuando los empleados reconocen que ellos han hecho muchas inversiones en la organización o porque hacen comparaciones con otras empresas del mercado y observan que es mejor que a la que ellos pertenecen. (Madero Gómez, 2009)

Las empresas hoy en día son las que menos influyen en las decisiones de los empleados, la productividad de cada uno de ellos depende del cómo se sienta en su trabajo que lo motiva y la satisfacción de sus necesidades, la característica principal de este factor es la de generar el compromiso de los empleados a través de incentivos a corto o a largo plazo ya sea bonos, horas extras, aumento salarios, viajes, reconocimiento por el mejor empleado del mes, esto a su vez generaría una complacencia para cada trabajador y genera un pensamiento positivo de que su esfuerzo es reconocido ya que un empleado estimulado es un empleado productivo.

Según Varela en su obra titulada Administración de la compensación; sueldos, salarios y prestaciones elaborado en el (2006) Explica que “el dinero satisface necesidades; pero, con todo y eso valerse de el para que la gente trabaje más es una tarea compleja. En primer lugar, porque no se dispone de dinero en cantidades ilimitadas.” (Godinez, 2013)

Un principio de la economía dicen que los recursos siempre serán menores a las necesidades. Muy poco es lo que se sabe sobre lo que significa el dinero para la gente y sobre su relación en el desempeño afectivo.

### 2.3 Enfoque tridimensional del compromiso organizacional

El compromiso organizacional está conformado por diferentes componentes que impulsan o motivan a un empleado o colaborador de una empresa a trabajar en ella.

En la actualidad son distintos los motivos o razones por las cuales un colaborador pertenece a una empresa pero la realidad la desconocen la mayoría de sus empleadores por eso se han realizado sin número de investigaciones y estudios a nivel mundial para conocerlos.

<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>	Este compromiso se da cuando el colaborador/ empleado se compromete con ella, se identifica, se une para cumplir sus metas y adoptar sus valores, es la fidelidad que siente por ser parte de ella.
	Pertenecen a la empresa porque la quieren, se siente bien laborando dentro de ésta.
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	Este compromiso se da cuando hay beneficios delante de ellos sin importar el compromiso fiel, simplemente pertenecen a ella para recibir sus ventajas ofrecidas más nada.
	Pertenecen a la empresa porque necesita de sus beneficios

<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>	Este compromiso se da cuando el colaborador se queda dentro de ella porque piensa que es correcto hacerlo porque recibió un beneficio muy significativo para el (estudios) y se quedan dentro de ellas simplemente por saldar sus cuentas.
	Pertenecen a la empresa porque piensa que le debe algo
<b>COMPROMISO MONETARIO</b>	Este compromiso se da cuando el colaborador/empleado pertenece a ella simplemente por la parte monetaria, su sueldo le cubre para abastecer sus necesidades y nada más.
	Pertenece a la empresa por su sueldo

*Tabla 2: Componentes del compromiso organizacional*

*Elaborado por: Maholy Abad Baldeón y Deyanira Jaramillo*

## **2.4 Evolución conceptual del término compromiso organizacional**

A medida que pasan los años los investigadores han realizado muchos intentos para elevar el nivel de productividad de las personas en todos los campos laborales, y de esta necesidad parte la creación de distintas escuelas que con diversas ideas y filosofías buscaban una respuesta a este problema.

El concepto del compromiso organizacional se ve involucrado con el nivel de conocimientos, y de productividad que aportan los colaboradores con la organización provocando un fuerte lazo entre empleado y empleador. Y estableciendo competencia dentro de un mercado donde no se compite sino se tiene empleados dispuesto a crecer con la empresa es por esto que se entiende que el tener compromiso individual es de mucha importancia.

Estos estudios se realizaron en la fábrica Hawthorne de Western Electric, por un grupo de investigadores especializados en el tema, entre los que se encontraba Elton Mayo. A pesar de esas investigaciones el concepto de cultura organizacional se va formando recién a finales de los años setenta Según Pettigrew en su libro llamado *On studying organizational cultures* del año (1979) describe a la cultura organizacional como "el sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado". (Cújar Vertel, Ramos Paternina, Hernández Riaño, & López Pereira, 2013)

La terminología Compromiso Organizacional ha venido evolucionando con el pasar de los años, los conceptos varían ya que el comportamiento, compromiso y cultura de los individuos van cambiando en el tiempo.

Se dice que el Compromiso Organizacional es utilizado por la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación que tienen los empleados con su Organización. Si se consigue como resultado final que los empleados se encuentran muy identificados e implicados con la organización en la que trabajan, es más alto el nivel de probabilidad de que permanezcan dentro de la misma. Por otra parte, se puede intentar que los individuos se deban a la organización en base a sus propios intereses. (Bayona Saéz, Goñi Legaz, & Madorran García, 2000)

Según la teoría de Porter, Steers, Mowday y Boulian en su revista llamada *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians* del año (1974) definen al compromiso organizacional como "la fuerza relativa de la identificación de un individuo e involucramiento

con una organización particular, caracterizada por una creencia y aceptación de metas organizacionales y valores, disposición para ejercer esfuerzo individual hacia metas organizacionales y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización” (Tejada Tayabas & Arias Galicia, 2005)

El compromiso organizacional es una de las partes más relevantes para poder impulsar la competitividad y productividad dentro de la empresa debido a que permite reconocer cuáles son las capacidades intelectuales que posee cada trabajador, el trabajo que realiza, la manera que se desempeña y la manera de intercambiar ideas entre el grupo de trabajo.

Golden cita en su revista de estudio de gestión llamada *The individual and organizational culture: Strategies for action in highly-ordered contexts* escrita en el año (1992) se refiere a la cultura “como un esquema interpretativo, históricamente desarrollado y socialmente mantenido que los miembros del equipo utilizan para dar sentido y estructurar sus propias acciones y las de los otros.” (Sanchez, Lanero, Yurrebaso, & Tejero, 2007)

El compromiso laboral se lo define desde diferentes puntos de vista que tiene la empresa, la principal es que lo identifica como el lazo de lealtad que hay entre la empresa y el empleado, eso se debe a una alta motivación por parte de la compañía y la confianza que tienen con cada empleado. También se lo conoce como un proceso de identificación y de creencia sobre la importancia de la labor que realiza dentro de la empresa, la necesidad y el buen uso de las funciones que desempeña en el trabajo. (Peralta Gomez, Santofimio, & Segura, 2007)

La insatisfacción depende de la organización un trabajador puede sentirse poco a gusto en el puesto de trabajo y pasar desapercibido pero cuando muchos trabajadores se sienten insatisfechos se vuelven tan viral que puede ser producto de muchas renunciaciones y provocar daños graves en la organización tanto así que puede llegar incluso a la quiebra. La insatisfacción es uno de los problemas más graves con los que debe lidiar una empresa. (Claire Rocha & Böhrh Pelaez, 2004)

En diversos casos, el indicador de presión en el trabajo se deriva en las manifestaciones del estrés que se presentan de manera organizacional o individual. Lo primero se refiere a la satisfacción laboral del trabajador, la seguridad que siente dentro del trabajo y el Compromiso organizacional que este tiene; luego esta, la salud mental, la confianza que siente dentro de uno mismo, los síntomas físicos y el nivel de energía que tiene cada individuo para llevar a cabo su trabajo. (Mercado Salgado & Gil Monte, 2010)

Como variable moderadora o moduladora, el Compromiso organizacional se aborda desde dos alternativas. En primer lugar, cuando los empleados están comprometidos, buscan resolver los problemas de la organización, incrementan su ansiedad y son más vulnerables al estrés, por lo que esta actitud hacia el trabajo llega a convertirse en una barrera cognitiva y conductual para afrontar el estrés. En segundo lugar, el Compromiso organizacional se convierte en estrategia de afrontamiento cuando sirve para darle sentido a una situación estresante; entonces, el personal altamente comprometido tiene mayor seguridad y sentido de pertenencia, lo que funciona como recurso adaptativo frente al estrés. (Salgado & Gil-Monte, 2010)

El compromiso dentro del ámbito laboral ha venido transformándose con el pasar del tiempo recibiendo recientemente una considerable atención dentro de las organizaciones.

Algunos autores reafirman un modelo del compromiso organizacional de tres componentes. El compromiso afectivo cuando hablamos del apego emocional del trabajador, a la manera de identificarse con la empresa y a implicarse dentro de ella. En cambio el compromiso de continuidad se refiere a la percepción de los costos asociados al momento de abandonar la empresa. Y por último el compromiso normativo que refleja un sentimiento de obligación para continuar laborando dentro de la empresa. En diversos estudios que han realizado diferentes autores a nivel mundial se refieren a la satisfacción y al compromiso considerándolos como variables de resultado

con respecto a un sin número de antecedentes organizacionales. Incluso en la actualidad se han hallado apoyo consistente para su predicción de que el trabajo en equipo implica una importante porción en las actitudes que muestras en el trabajo, especialmente si sientes satisfacción laboral a nivel personal y si siente compromiso con la organización. (Topa Cantisano, Lisbona Bañuelos, Palaci Descals, & Alonso Amo, 2004)

Algunas teorías indican que el compromiso organizacional y el compromiso profesional no son incompatibles; se dice que no existirían conflictos entre ellos si las expectativas y objetivos profesionales de los individuos fueran de la mano con los de la organización para las cuales está involucrada. El compromiso profesional puede ser bastante positivo para la plena satisfacción empresarial, afirmando que por tener un conjunto específico de tareas puede crear un alto nivel de compromiso y, por lo cual puede involucrar al trabajador con mayor intensidad para alcanzar las metas propuestas. Los valores son otros de los factores de compromiso más comunes que existen dentro de una organización se puede identificar claramente que un empleado puede tener infinidad de valores pero el más importante es la lealtad ser leal significa tener un mayor compromiso con la organización y el trabajo en el que se encuentran en la actualidad. (LLapa Rodríguez, Trevizan, & Shinyashiki, 2008)

El compromiso organizacional es la unión de varios aspectos relacionados con la parte afectiva que tiene un individuo con la empresa, por diferentes razones monetaria, beneficios personales entre otros factores como la lealtad, o identificación de sus metas personales con las metas de la organización.

## **2.5 Tipos de variables que intervienen en el compromiso organizacional**

### **2.5.1 Variables Dependientes: (Causa)**

Las variables dependientes se basa en el compromiso que tiene cada colaborador hacia su empresa y esto depende de los factores que brinde la organización ya sean económicos o sociales, cuando se labora sin compromiso por razones inusuales esto puede provocar resultados no muy satisfactorios para la empresa.

Algunos de los motivos por los cuales un trabajador puede trabajar sin estar comprometido se las mencionan a continuación:

- ✓ El trabajo se vuelve rutina.
- ✓ El empleado solo hace lo que le corresponde a su puesto de trabajo.
- ✓ No ayuda si se lo necesita para desarrollar otro trabajo.
- ✓ Muchas veces son mal influencia para otros compañeros.
- ✓ No le interesa al 100% lo que sucede con la empresa.
- ✓ Realiza mal su trabajo.
- ✓ Causa desmanes, problemas dentro de la empresa.

### **2.5.2 Variables Independientes: (Efecto)**

Las variables independientes reflejan los factores que existen para que el trabajador este comprometido o no con la organización, esto a su vez a través de los efectos que provoca los factores en cada uno como persona puede generar motivación o desmotivación entre los factores más principales, o da a conocer las causas que produce cuando no se labora con compromiso y todo genera una ventaja o desventaja para la empresa.

A continuación se menciona algunos de los factores más importantes.

✓ **Falta de Compromiso Normativo:**

El compromiso normativo se da cuando un empleado se queda laborando dentro de la empresa simplemente porque tiene compromiso de agradecimiento hacia la empresa o con sus jefes por alguna ayuda que recibió en algún aspecto importante en su vida, pertenece a ella, ayuda, pero no está totalmente comprometido con ella.

✓ **Falta de Compromiso de Continuidad:**

El compromiso de continuidad se da cuando un empleado es parte de una empresa simplemente por los beneficios que recibe dentro de esta, pero no está comprometida con ella, es decir es solo su rutina de trabajo para beneficiarse.

✓ **Falta de Compromiso Monetario:**

El compromiso monetario se da cuando el empleado está satisfecho con su remuneración y se quiere mantener dentro de la empresa por esa razón, solo le interesa recibir su sueldo más no porque siente compromiso con la empresa.

Las causas y los efectos del compromiso organizacional son indistintos, no existen motivos específicos para cada trabajador, por ello se dice que para que un empleado se comprometa totalmente con la empresa debe tener un buen ambiente laboral, motivación y estar satisfecho dentro de esta para que se vean reflejados en los resultados y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## **2.6 Puesto de trabajo y condiciones laborales**

Un puesto de trabajo concretamente es el espacio que un individuo ocupa dentro de una empresa o institución desempeñando un cargo para el que ha sido contratado.

Un puesto de trabajo no es solo archivar papeles, atender a clientes, contestar llamadas telefónicas, es siempre tener una actitud positiva al momento de saludar es dar a notar que te gusta lo que haces y que mereces tu sueldo por estar sentado 8 horas diarias tomando en cuenta que deberán de cumplir las reglas y ordenes que se le imponga.

Cuando una persona se siente satisfecha en su puesto de trabajo tendrá actitudes positivas hacia el mismo y con los demás esto depende mucho de la estabilidad en la que se encuentre dentro del clima laboral es decir si la persona siente cierta clase de que lo hagan menos que los demás, o que no le den el mismo trato, que exista favoritismo, o simplemente no se sienta bien causará una reacción negativa por lo tanto la persona reaccionará de una manera grosera consigo mismo y con el resto de las personas que laboran en la misma organización, he incluso hasta con los clientes causando desprestigio para la empresa y dudas sobre el cómo trata la organización a sus empleados. (Rodríguez, 2002)”

Se debe tomar en cuenta que mientras más satisfecho se encuentre el empleado mayor será su rendimiento laboral, generara mejores ingresos y mayor productividad a la empresa.

En una organización tanto el puesto de trabajo como la condición laboral y clima organizacional es la clave fundamental para que el empleado se sienta motivado.

Un puesto de trabajo es asignado de dos formas la primera cuando el trabajador se lo ha ganado por mérito propio y la segunda cuando el empleado llega en busca de nuevas oportunidades, sin embargo aquel que escalo tiene mayores beneficios por ser reconocido que aquel que recién llega a la

empresa, se puede definir que existe cierto trato de desigualdad y esto es común en muchas empresas, esto es uno de los muchos desacuerdos que hay entre un empleado y un empleador deberá existir igualdad al momento de tratar a los empleados.

El puesto de trabajo será definido dependiendo de los conocimientos que tenga la persona para ello primero se hará una capacitación máximo de una semana, para luego ser evaluados, después se le hará la correcta entrevista, y se elegirá aquel que haya obtenido un mayor puntaje y aquel que haya tenido iniciativa y liderazgo.

### **2.6.1 Condiciones Laborales**

Las condiciones de trabajo en la que labora un empleado deberán de estar acorde a sus necesidades y para su beneficio de autorrealización, un trabajador asumirá su cargo y realizara sus tareas si se siente bien en su puesto de trabajo, es decir tendrá el beneficio de almuerzo pagado por la compañía, tendrá un escritorio particular, contará con los implementos necesario para laborar, tendrá su uniforme adecuado, usara sus beneficios como seguridad por enfermedad, sus bonos respectivos, obtendrá capacitaciones mensuales y si realiza horas extras serán remuneradas. (Abrajan, Contreras, & Ramírez, 2009)

Un empleado busca una empresa que cumpla con sus necesidades y una empresa busca que el empleado se sienta orgulloso para que genere mayor productividad y mayores ingresos a su empresa para esto se mostrará cuáles son las principales desventajas que tendrá el colaborador dentro de la aérea laboral:

- **Relación entre empleado y empleador**

Esto implica el cambio de carácter que tenga el empleado dentro del área de trabajo ya sea con sus jefes, directivos, clientes e incluso disminuirá el nivel de compañerismo.

- **Falta de Comunicación**

Al verse envuelto en problemas que no puede resolver, la comunicación entre empleado y empleador será escasa, el trabajador se reprime y se reusa a compartir ideas o pensamientos en reuniones laborales, o almuerzos de negocios pierde el interés de su trabajo.

- **Falta de Motivación**

Al no existir ningún tipo de reconocimiento el empleador se siente menospreciado con la realización de sus labores, y los logros que obtuvo al transcurrir un lapso de tiempo por lo que lo más recomendable es que las empresas tomen en cuenta que por más pequeño que sea el reconocimiento el grado de satisfacción del empleado será más alto,

- **Clima Laboral**

El clima laboral dependerá del manejo interno de la empresa es decir el colaborador se sentirá satisfecho siempre y cuando se sienta a gusto por lo que es recomendable que no exista explotación laboral, y que sus horas extras sean reconocidas el empleado podrá sentirse cómodo o disgustado.

- **Nivel de Estrés**

Es recomendable por salud que el empleado realice sus obligaciones en horas laborables más no de descanso ya que tienden a sufrir cierto descontrol por culminar lo que han dejado atrasado y pierden la paciencia.

<b>Obligaciones</b>	<b>Empresas Ecuatorianas</b>	<b>Empresas Extranjeras</b>
Ingresos Mensuales	Inconformidad con un salario básico mínimo pagado cada fin de mes.	Satisfecho con un salario pagado en dos partes quincena y fin de mes.
Horas Laborables (Tiempo)	Alto grado de insatisfacción al realizar horas extras no remuneradas.	Horas extras remuneradas.
Servicios Prestados	Satisfecho en cuanto a la afiliación, seguro de vida, salud y vacaciones.	Insatisfechos por la falta de afiliación de empleados.
Capacitaciones mensuales	Grado de satisfacción medio por la falta de capacitaciones realizadas cada dos meses dentro del país.	Satisfecho empresas futuristas con empleados capacitados ante cualquier adversidad.
Oportunidades	Un trabajador busca mejor calidad de vida laboral, aspiraciones, alcances de metas propuestas pero las empresas no están dispuestas a gastar dinero por algo que no les favorece en nada.	Empleados capacitados para una mejor productividad organizacional, aspiraciones futuras que generan competencia con otras empresas total apoyo de la compañía.

Riesgo laboral	Satisfecho el puesto de trabajo siempre deberá de permanecer limpio para goce y satisfacción de los clientes.	Satisfecho
Bienestar	Insatisfecho ante la falta de lugares recreacionales y almuerzos gratis	Satisfecho abundancia de áreas recreacionales y buffet.
Estímulos	Insatisfechos falta de reconocimientos por un arduo trabajo.	Satisfecho reconocimientos por empleado del mes.
Exceso de trabajo	Insatisfechos carga excesiva de trabajo, horas extras sin sueldo.	Insatisfechos horas laborables fuera de la jornada de trabajo, sin remuneración.

*Tabla 3: Diferencias nacionales y extranjeras ante las de condiciones de trabajo*

*Elaborado por: Maholy Abad Baldeón y Deyanira Jaramillo*

Al analizar la tabla se puede observar que existen grandes diferencias ante el trato laboral extranjero y el nacional se puede entender que existe una mayor estabilidad económica y un mejor trato para los empleados de otros países sin embargo no es una investigación profunda pero si se puede diferenciar una alta diferencia de insatisfacción de los trabajadores por parte de lo que ellos piensan sea una obligación de la empresa.

## **2.7 Teoría del valor: Valores personales y valores empresariales**

Los valores personales y los valores empresariales dentro de una empresa o institución son muy importantes, por lo que dentro de la investigación para conocer sobre estos valores se inicia por cómo reacciona el empleado según distintas teorías mencionan que existe cierta conveniencia entre ambas partes es decir el empleado aporta a la empresa lo que espera de ella tomando en cuenta que el valor que posee un empleado es primordial para la organización ya que de ellos depende que exista una clientela fija los tipos de valores dependerá mucho del tipo de sociedad al que pertenezca cada empleado lo que lleva a un resultado de efecto significativo. (Robledo, 2013)

Según Blackwell y otros en su obra titulada Comportamiento del consumidor escrita en el año (2002) definió la teoría del valor cómo “creencias duraderas y de ahí su importancia para el comportamiento de los empleados en las empresas y también lógicamente para el comportamiento del consumidor” (Robledo, 2013)

Los factores personales cualitativos son mucho más importantes que los cuantitativos ya que son monetarios estos factores cualitativos se dividen en autoestima, creatividad, autorrealización, estima, optimización futura, un buen trato al cliente, son aquellos comportamientos básicos pero esenciales en la persona ya que varían porque depende del estado de ánimo de las personas mientras que los factores cuantitativos se derivan de lo económico lo poco importante, que se puede restaurar en si es una globalización los valores personales de cada empleado de la organización. (García, 2011)

Así mismo estos valores deberán de ser recompensados como muestra de gratitud ante tan cordial bienvenida a la organización todo ingreso o salida del cliente deberá de depender de los valores personales que posea cada uno de los empleados deberán de ser respetuosos, responsables, honestos y

puntuales ya que su obligación como empleados y porque se les paga por vender no solo un producto sino la imagen de la empresa y dejar en el cliente el deseo de regresar por la buena atención que se les brinda y porque se muestra un producto de calidad esto es lo que diferencia una empresa de otra.

### **2.7.1 Teoría del valor personal**

Las personas no nacen con valores personales estos se van inculcando a través del tiempo la familia es la base de toda aquella formación de la persona ante la sociedad, de ahí siguen aquellos valores que se aprenden con el pasar del tiempo en diferentes grupos de amigos que solo con verlos se aprende estos parten a través de tres tipos el motivacional se aprenden solo por las consecuencias que obtienes al realizar cualquier actividad, el normativa que es el principal ya que se capta y se recibe información y el reforzante que servirá para moldear aquellas malas conductas que no servirán en el futuro. Se puede concluir que las personas actúan dependiendo del trato que se les ofrezca sus valores y principios serán diferentes dependiendo del grupo en el que se encuentren. (Bandura)

### **2.7.2 Teoría del valor Empresarial**

El valor empresarial va enlazado hacia la responsabilidad social de cada individuo dentro de la organización esta idea se conceptualiza desde el punto de vista en que la empresa no solo inculca valores económicos sino también sociales y radica desde el punto de vista de que el empleado deberá de someterse a ciertos cambios en su vida personal para percibir méritos dentro del ámbito laboral. Un trabajo genera responsabilidad, madurez, conocimientos, puntualidad, perseverancia, tenacidad, y sobre todo lealtad se define como lo que estas dispuestos a renunciar por lo que estas dispuestos a obtener. Las empresas generan orientación hacia el futuro que el empleado crea. Así mismo un trabajo te hace independiente en algunos casos el bienestar personal importa más que el bienestar grupal se debe de ser cauteloso al adquirir los valores empresariales ciertos suelen ser buenos y

otros malos pero el comportamiento es unánime la persona depende de sí misma para sobresalir. (Carné, 2007)

## **2.8 Importancia del liderazgo y la resistencia al cambio**

El liderazgo se lo podría definir como la capacidad o la manera que se influye en un grupo para que alcance sus metas, por otro lado cabe resaltar que el tema del liderazgo es uno de los que más investigación se ha realizado en el ámbito de la psicología social dentro de las empresas, debido a su consideración como factor significativo en el buen funcionamiento y éxito de todas las empresas.

En la actualidad el liderazgo se ha vuelto un tema trascendental cuando se habla de una organización, es decir un líder puede tener sus ventajas como sus desventajas no todas las empresas están enfocadas en formar líderes sino más bien en que todos sean tratados de la misma manera para que no exista ninguna clase de conflictos.

Un líder puede tener la potestad de guiar dentro de un grupo así mismo tendrá la responsabilidad de que este grupo funcione de una forma unida existiendo compañerismo lealtad y responsabilidad.

El liderazgo es una de las técnicas más comunes en el compromiso organizacional desde hace años atrás y a su vez ha sido estudiada pero con resultados unánime teniendo una diferencia entre distintas clases de liderazgo.

### **2.8.1 Liderazgo transformacional**

Los líderes transformacionales brindan un propósito que ayuda a alcanzar las metas a corto plazo y se enfoca principalmente en las necesidades internas que tiene la empresa para poder resolverlas.

El liderazgo transformacional se basa en un enfoque directo motivacional a su equipo de trabajo, en un intercambio justo de responsabilidades y beneficios tanto sociales como económicos.

Un líder transformacional no trabaja como persona, trabaja como equipo con igualdad así mismo el equipo tendrá la obligación de cumplir su trabajo con responsabilidad.

El liderazgo transformacional tal cual como se define como trabajo en equipo necesita de factores importante para obtener buenos resultados, el liderazgo transformacional consta de cuatro virtudes importantes que debe tener el trabajador como son el carisma, la motivación, la estimulación intelectual y la consideración.

El Carisma o la influencia idealizada es el nivel en que el líder destaca la confianza que tiene sobre el empleado al tomar una posición en momentos y aspectos complicados que presenta la empresa, acentúa la importancia y propósito que tiene el compromiso, están conscientes de las consecuencias éticas que podría provocar sus decisiones y se relacionan con sus seguidores a un nivel emocional.

La Motivación inspiradora se refiere al grado en que el líder es capaz de vincular una visión atractiva hacia el futuro, desafían a los seguidores a obtener estándares de calidad altos, se mueven con entusiasmo, optimismo y motivan y dan significado a lo que es necesario hacer.

La Estimulación intelectual se determina por la capacidad de desafiar a sus supuestos, es capaz de tomar riesgos, hace petición de ideas a los seguidores; ayuda a estimular y animar la creatividad en sus subordinados.

La consideración individualizada se basa primordialmente en la manera en la que el líder trata a los demás como individuos; la manera de tomar en cuenta las necesidades individuales que presentan los empleados, las capacidades y aspiraciones; pueden escuchar con atención, aconsejan y enseñan. (Veloso Besio & Cuadra Peralta , 2007)

## **2.8.2 Liderazgo Transaccional**

El liderazgo transaccional se define como un enfoque desigual de estimulación es decir estimular a los trabajadores de su equipo de una forma unánime para que se acoplen a su trabajo desde un punto de vista diferente pero con el mismo propósito el cual es la productividad de la organización así mismo darles a conocer la visión, misión y valores de su equipo laboral y darles a entender que a más de pensar en su propio beneficio deberán pensar en el beneficio del grupo.

Según Burns, en su obra *Leadership* publicada en 1978, explica que los líderes transformacionales “ofrecen un propósito que trasciende las metas a corto plazo y se enfoca en necesidades internas de orden mayor en cambio los líderes transaccionales se focalizan en el adecuado intercambio de recursos.” (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007)

La meta es entender el liderazgo en distintos equipos laborales dentro de una organización puesto que los líderes son aquellos que emprenden hacia el futuro y tienen un rol importante en la organización.

Para poder definir el funcionamiento de las organizaciones se deberá tener en claro las funciones, normas, valores y principios de cada individuo así mismo deberán de existir transparencia de confianza y responsabilidad entre ambos con el fin de que exista una mejor comunicación entre los grupos de colaboradores. (Figueroa, 2004)

El liderazgo transaccional está constituido por dos tipos de estrategias que son importantes para la empresa como son la recompensa contingente, la administración por excepción.

La Recompensa contingente se refiere al nivel que tiene el líder para entablar transacciones o intercambios constructivos y positivos con sus seguidores por el esfuerzo realizado, es decir, cuando se les promete recompensar el buen desempeño dentro de su área de trabajo y reconocen los logros que tiene cada persona.

La administración por excepción en cambio se basa en el grado en que el líder ayuda a emprender acciones correctivas sobre la base de los resultados que se obtienen de las transacciones con sus seguidores.

Algunos autores reportaron evidencia suficiente para dividir administración por excepción en dos partes: de manera activa y de manera pasiva. La diferencia que existe entre éstas principalmente se define en el tiempo en que el líder decide intervenir en alguna situación de la empresa. Los líderes que son activos están pendientes del comportamiento del seguidor, se anticipan a los problemas y toman acciones correctivas rápidamente antes que se formen graves problemas para la empresa y las transacciones en este tipo de estrategia se diseñan para motivar activamente a los seguidores a evitar cometer cualquier error. En cambio los líderes que utilizan una estrategia de administración pasiva siempre esperan hasta que se produzcan los problemas para recién tomar acciones y buscar soluciones tardías.

### **2.8.3 Resistencia al cambio**

Existe cierto tipo de miedo en los trabajadores cuando se realizan cambio en las organizaciones los cambios pequeños suelen ser en un año, y los cambios grandes de 2 a 5 años estos cambios pueden crear ventajas o desventajas para la empresa o hasta para los mismos colaboradores a pesar de este miedo las empresas tienen una verdadera necesidad de alterar su status que de vez en cuando esto implica un cambio consecuente en sus costes y productividad.

Este cambio tanto interno como externo genera cierto tipo de resistencia, con mucha insistencia los colaboradores se rehusaran a ciertas propuestas o cambios emitidos por superiores de la empresa esto puede provocar conflictos, muy poca cooperación, disgustos, desacuerdos, y puedes existir en el trabajador solo la obligación de hacer su trabajo mas no el entusiasmo o la satisfacción laboral que tenían antes de los cambios propuestos.

Esto también provocara un mal comportamiento organizacional, poco rendimiento laboral e incluso podrán trabajar y realizar su trabajo de una forma conscientemente errónea con ello demostrara que no se siente satisfechos o que ya no les gusta su trabajo estas actitudes son las llamadas “resistencia al cambio”.

Esta se define como la actitud negativa o el comportamiento poco productivo de muchos colaboradores de un grupo que pertenecen a la organización para alcanzar un objetivo en común.

Según el tipo de persona la actitud que toman varían estas pueden ser indiferentes otras personas se pueden mostrar entusiastas esto depende del tipo de conveniencia que quiera adquirir cada persona por último se deberá de entender que no hay cosa más difícil, ni triunfo más inseguro que enfrentar el cambio.

Para que se puedan realizar los cambios y existan diferentes procesos transformativos dependerá de la presencia de la demanda de una exitosa definición formativa de los valores principales de una organización. (Hernández, 2007)

*“No se debe olvidar que los cambios compatibles con normas y valores generan menos resistencia que aquellos incompatibles con la cultura organizacional.”* (Lines, 2004)

### **2.8.3.1 Principales causas de la resistencia al cambio**

El cambio se genera desde lo más pequeño o lo más grande y empieza por las organizaciones toda empresa deberá de auto concientizar que a medida que avanza el tiempo se puede notar fuertes cambios no solo tecnológicos, sino también los gustos y preferencias del consumidor, existe una alta demanda por innovación de productos ya que los clientes se aburren de ciertas costumbres y similitudes que ya no le parecen sorprendentes, es decir el cambio deberá de ser radical esto afecta a empleados, directivos he incluso al usuario tomando en cuenta que así como el cliente exige también

de notar que los costos también cambiaran ya que los precios no los cambia la empresa sino el estado dando como resultado una fuerte discrepancia entre el cambio radical y los costos excesivos. (Lefcovich, 2006)

✓ **Poca información**

La falta de información es un problema esencial para cada empleador la empresa deberá de proporcionar todo lo necesario a cada uno de sus colaboradores para que en un futuro no exista controversias ante presentes cambios existen dos tipos de resistencias principales, la metodológica se define como el escaso conocimiento, poca investigación, falta de destreza y capacidad directa.

✓ **El desafío del Estatus & El Statu**

Se relacionan de manera imparciales, el desafío que presenta cada uno se basa en la relación o comportamiento de resistencia al cambio normativo, y se encuentran englobados bajo las mismas reglas dentro del ámbito en el que se desarrollan, así sea el cambio más pequeño están expuestos a la alteración del esquema de sus actividades. Se debe de tomar en cuenta el tiempo de antigüedad del modelo del status al que se le quiere realizar los cambios ya que esto puede provocar una amenaza a la organización.

✓ **Temor al futuro y miedo a experimentar**

Este se define como un problema psicológico el miedo a resistirse al cambio por su edad, la falta de capacitación, conocimientos no asignados por los directivos, falta de interés hacia lo desconocido, esta oposición es presentada por los jefes de los diferentes departamentos los cuales no invierten en un sistema de educación y capacitación por el miedo a no obtener resultados positivos y a enfrentar el fracaso.

✓ **Desafío al dominio**

Se basa en el dominio de ganar o perder un cambio organizacional que rompe un mundo de diferencias y opositores enlazando una consolidación mutua de intereses semejantes.

Se toma en cuenta que la actualidad la rivalidad empresarial es uno de los miedos más comunes dentro de un mercado global el tener pensamientos propios los convierte en dominantes y el tener pensamientos comunes los convierte en dominados por ello las organizaciones se resisten a cambio futurista.

## **2.9 Conceptos teóricos y empíricos de los factores organizacionales**

### **2.9.1 Tipos de factores que intervienen en el ámbito laboral**

En la actualidad se han analizado por qué el rendimiento de los trabajadores se ha visto afectado, y el hecho de que la productividad de algunas empresas haya disminuido, esto se debe a la falta de incentivo empresarial y la inactividad física que tiene los empleados por lo que se ha

investigado los factores que afectan el rendimiento laboral más común.  
(Martínez López & Saldarriaga Franco , 2008)

✓ **Reuniones al final de la jornada laboral**

Este suele no ser beneficiosas ya que se realizan fuera del horario laboral y en momentos que los empleados están en su máxima concentración e incluso a la hora de salida cuando el trabajador lo que desea es ir a descansar.

✓ **Comidas de trabajo amplia**

Lo recomendable sería que estas reuniones sean cortas ya que no son almuerzos o cenas para charlar con los amigos si no que deben ser estrictamente laborales.

✓ **Horarios Inflexibles**

En muchas empresas la flexibilidad laboral es cada vez más remota es bueno que le den su espacio a los empleados para un mejor rendimiento laboral.

✓ **Jornadas laborales extensas (Más de 10 horas)**

Los empleados están dispuesto a trabajar horas extras siempre y cuando estas sean remuneradas pero el hacerlos trabajar más de sus horas estipuladas es un gasto físico para el empleado a su vez se lo explota esto también generara un rendimiento poco productivo.

✓ **Conferencias Nacionales e Internacionales**

Una conferencia para muchos puede ser aburrida pero al empleado se le hará atractivo si estas conferencias son fuera del país o incluso dentro del país se lo estimula para un mejor aprendizaje.

✓ **Falta de herramientas para la realización de sus labores**

Todos los empleados deberán de tener sus materiales propios así se le inculca al empleado responsabilidad además de eso se ahorra tiempo laboral y máximo rendimiento en sus tareas.

Otros tipos de factores son aquellos que son muy pocos tratados pero que igual requieren de mucha responsabilidad denominado prevención de Riesgo laboral (Higiene) se debe de tener todo tipo de seguridad dentro de la oficina como las salidas de emergencias, radar contra incendios, extintores, alarmas en caso de robo y un botiquín de emergencia; los trabajadores no buscan solo satisfacer sus necesidades también buscan seguridad laboral ya que al no utilizar estos tipos de prevenciones podrán traer ciertas consecuencias poco agradables y generara gastos a la compañía el empleado podrá sufrir lesiones leves, quemaduras corporales, caídas, desmayos, asfixias y lesiones provocadas por herramientas de trabajo para ello se debe de dar todos los implementos necesarios de trabajo contando con el uniforme. El exceso de trabajo genera desgaste físico y mental provocando falta de energía, estrés e irritabilidad. (Cortés Díaz , 2007)

<b>Factores Ambientales</b>	<b>Reacción en el ámbito laboral</b>
<b>Orgánicos</b>	Se descomponen en los daños ocasionados al trabajador tanto físicos como mentales estos pueden ser fuera o dentro de la organización y se enfoca más en la parte obrera y están expuestos a diferentes tipos de inseguridad laboral ya que trabajan con maquinarias, elementos cortantes, contaminación, el ruido, las bacterias, radiaciones solares.
<b>Psicológicos</b>	Se dirige a los empleados en general este factor genera cierta insatisfacción y estrés por la carga laboral y se encuentran expuestos a presentar un bajo rendimiento debido a la poca motivación que la empresa le proporciona llegando así a un auto despido.
<b>Sociales</b>	Empleados con muchos años de trayectoria en la empresa, la monotonía con la que siempre han laborado les causa cierto aburrimiento y fatiga. La organización es obligada a jubilar a todos aquellos que se encuentren en la edad para retirarse.

*Tabla 4: Factores ambientales y su reacción en el ámbito laboral*

*Elaborado por: Maholy Abad Baldeón y Deyanira Jaramillo*

## 2.10 Descripción de las empresas

### 2.10.1 Reciclar

Es una Empresa de Reciclaje con una trayectoria de 18 años en el mercado nacional e internacional.

Nuestra Razón de Ser es transformar materiales reciclables en materia prima que cumpla las condiciones óptimas de calidad para incorporarse nuevamente a los diferentes procesos Industriales.

Nuestros principales servicios son compra de papel, cartón, plásticos, metales reciclables y venta de materias primas recicladas para uso industrial. Nos encargamos además del manipuleo, pesaje, transporte, destrucción, clasificación, embalaje y disposición final técnica de los productos reciclables.

*Ilustración 1: Empleados de Reciclar*



Fuente: Sitio web Reciclar

## 2.10.2 Logotipo

*Ilustración 2: Logotipo Reciclar*



Fuente: Sitio Web Reciclar

## 2.10.3 MISIÓN

Disminuir el uso de materias primas vírgenes, generar fuentes de trabajo alternativo y mantener constante la esperanza de que con nuestra actividad evitemos la contaminación del planeta, ofreciendo soluciones ambientales técnicas en el manejo y disposición final de residuos reciclables.

## 2.10.4 VISIÓN

Alcanzar a través del trabajo, esfuerzo de sus colaboradores y gestión de sus directivos ser la empresa más innovadora en los procesos de reciclaje del Ecuador.

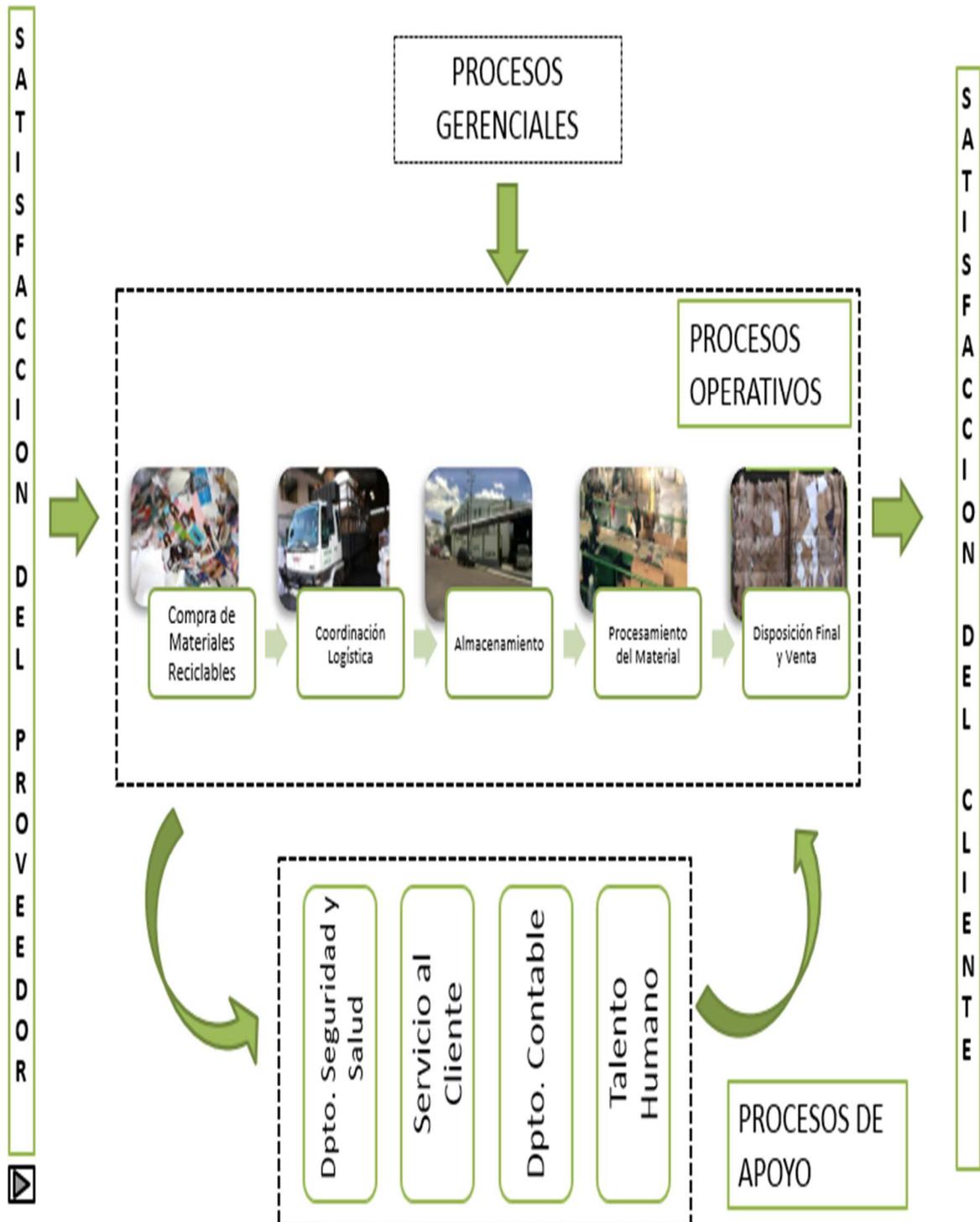
## 2.10.5 VALORES

El trabajar con transparencia, entusiasmo y honestidad, ha logrado dar seguridad y confianza a nuestros clientes y proveedores.

Existe en los miembros de la empresa el compromiso de trabajar solidariamente, con mística de trabajo, poniendo al servicio del cliente su capacidad, talento y honradez.

## 2.10.6 Proceso Reciclar Cía. Ltda.

Ilustración 3: Proceso gerencial (Reciclar)



Fuente: Sitio Web Reciclar

## 2.10.7 CLIENTES

*Ilustración 4: Clientes y Proveedores (Reciclar)*

# Nuestros clientes son todos los Proveedores



Proveedores pequeños,  
medianos, grandes



Proveedores pequeños,  
medianos, grandes



Proveedores pequeños,  
medianos, grandes



Empresas, Personas,  
proveedores que entregan  
en nuestras Plantas



Empresas Privadas  
y Publicas



Colegios



*Fuente: Sitio Web Reciclar*

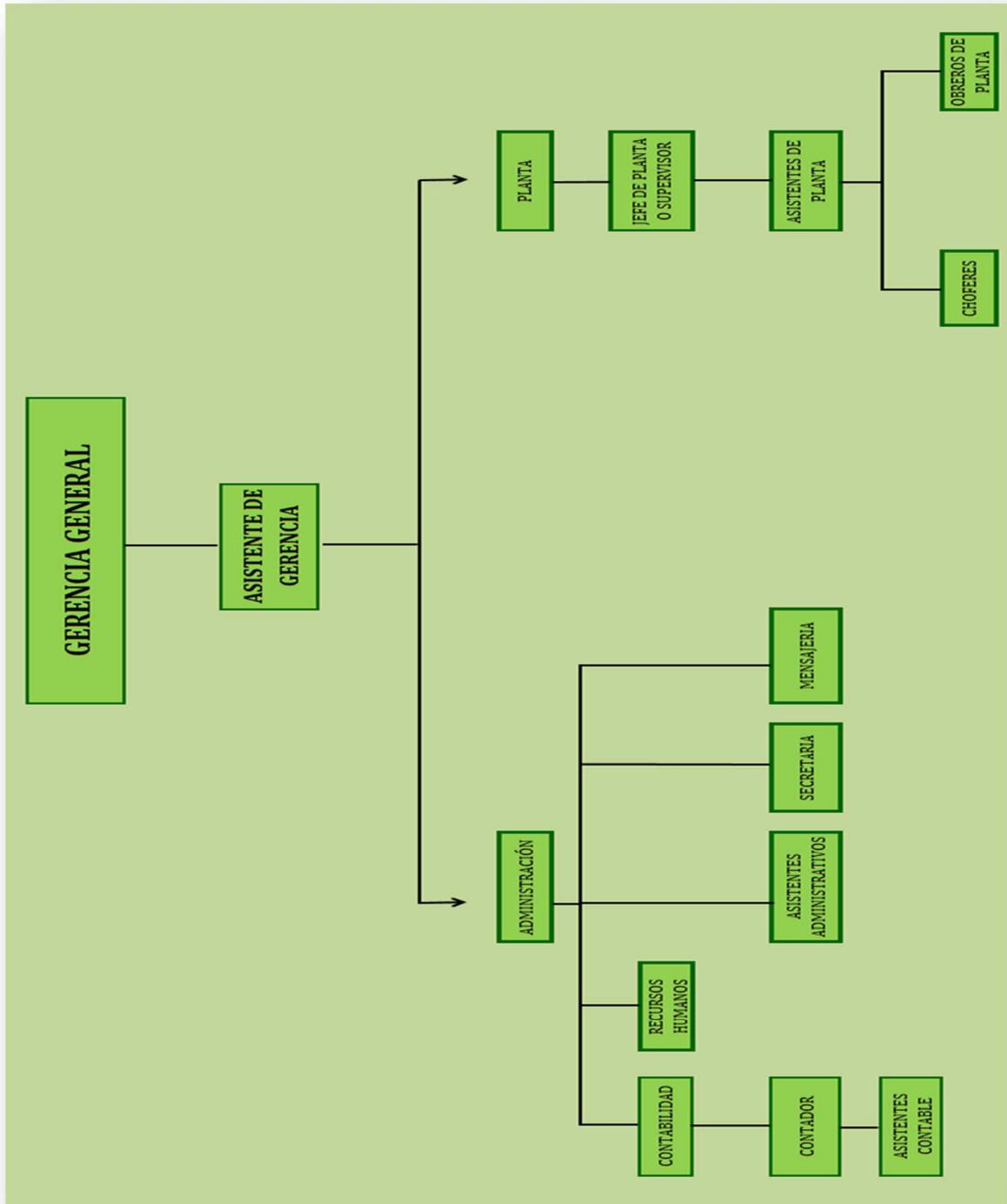
Reciclar se encarga de escoger su clientela de una forma responsable y con ingenio ya que para ellos sus clientes son los proveedores aquellos que les facilita la materia prima para venta de sus productos finalizados.

Sus proveedores son pequeños, medianos y grandes y se dividen entre empresas nacionales e internacionales, y proveedores que entregan directamente el material a las respectivas plantas.

Reciclar se mantiene en su cuidado con el medio ambiente así que además de ser una empresa de compra y venta enseña a sus colaboradores que reciclando se pueden tener un planeta libre de contaminación.

## 2.10.8 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA:

Ilustración 5: Organigrama Empresa Reciclar



Fuente: Sitio Web Reciclar

## **2.11 INCINEROX Cía. Ltda.**

Incinerox es una empresa de capital nacional que desde hace 14 años brinda Soluciones Ambientales a la industria nacional que genera residuos especiales en sus cadenas productivas o de distribución.

Incinerox opera a la presente fecha dos plantas de Incineración, Pifo 5.000 m<sup>2</sup> y Shushufindi 5.000 m<sup>2</sup>, una Planta de Bioremediación en Santa Elena, dos Proyectos en Construcción, Campo Tigre ubicado en Sucumbíos (Centro de Bioremediación, Planta de Incineración, Centro de Rescate de Vida Silvestre, vertederos de Seguridad) en una propiedad de la compañía de 100 hectáreas y el Proyecto CGD- Barriotieta “Centro de Gestión de Desechos” (celdas de seguridad, planta de incineración y centro de Bioremediación) en una extensión de 60 hectáreas ubicadas en la parroquia de Pifo vía a Pintag.

Gracias a la gran estructura de la empresa y el lugar donde se encuentra ubicada posee una enorme cantidad de empleados capacitados, productivos y comprometidos que tienen como objetivo brindar un producto de calidad y de primera clase dejando en claro que poseen una clientela selectiva por lo que los convierten en una fuerte competencia dentro del mercado. La Incineración de Desechos es un procedimiento que realiza Incinerox en el cual los desechos son manejados adecuadamente, antes de empezar con el procedimiento, existe una clasificación por su composición y naturaleza los cuales son sometidos a altas temperaturas, consta una etapa de enfriamiento (aprovechamiento de calor), etapa de limpieza y neutralización; finalmente un filtro retiene las partículas lo que garantiza la descarga de los gases a la atmósfera evitando así poner en peligro el medio.

Contamos con nueva tecnología y personal especializado, lo que nos permite garantizar un servicio oportuno y amigable con el ambiente.

- ✓ Licencia Ambiental No. 149 – Planta Shushufindi
- ✓ Licencia Ambiental No. 327 – Planta Barriotieta (Quito)

### 2.11.1 Logotipo



Fuente: Sitio Web Incinerox

### 2.11.2 MISIÓN

Es el Tratamiento Térmico Controlado de Residuos Industriales “Incineración”, además el transporte, biotratamiento, destrucción y disposición en celdas de seguridad y comercialización de absorbentes.

### 2.11.3 VISIÓN A 2 AÑOS

- ✓ Mejorar el prestigio alcanzado
- ✓ Construir mayo 2014 a mayo 2015 Planta CGD- Barrotieta
- ✓ Instalar a Dic 2014 equipo nuevo de Incineración Barrotieta capacidad 7500 Tn/año
- ✓ Refinanciar deudas de corto plazo a largo plazo
- ✓ Terminar proceso de cierre Puerto Lagarto a Nov 2014

- ✓ Obtener Licencia Ambiental para Planta de Tratamiento e Incineración de Residuos Industriales (Nov 2014)
- ✓ Obtener Licencia Ambiental para iniciar operaciones Centro de Rescate en Feb 2015
- ✓ Iniciar proceso de Construcción Campo Tigre 2015

#### **2.11.4 VALORES**

Brindar un trabajo de calidad con transparencia y honestidad para lograr satisfacer y ganar la confianza de nuestros clientes y proveedores

## **CAPÍTULO 3**

### **3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Introducción**

En el presente capítulo se darán a conocer los diferentes conceptos sobre la metodología de investigación utilizada, los métodos de evaluación, los tipos de variables que influyen en la investigación, el resultado de la muestra investigada, y los análisis respectivos de la encuesta realizada, así como la explicación de diversos temas basados en la investigación y el nivel de compromiso de los colaboradores, basado en los resultados obtenidos.

#### **3.2 Metodología**

La metodología es un instrumento que se utiliza para enlazar al sujeto con el objetivo de la investigación, sin uso de una metodología adecuada es casi imposible obtener lógica a lo que se está evaluando o investigando. A la metodología se la puede definir como la descripción, análisis y valoración crítica de los métodos de investigación. (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2006)

Los métodos empíricos se clasifican en: Observación, Medición y Experimentación, y los métodos teóricos se clasifican en: Análisis y Síntesis, Deducción e Inducción, Hipotético deductivo, Histórico y Logístico. (Vargas, 2011)

##### **3.2.1 Problema de la investigación**

La investigación a realizar se basa en la problemática de los factores que inciden en el compromiso de los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox, de esta manera se quiere evaluar si aquellos factores implementados en la actualidad han causado mejoras o insuficiencia laboral en las compañías, uno de los mayores problemas que se detectó en la

actualidad con respecto al ámbito laboral es la insatisfacción tanto económico como social, es decir existe un alto índice de desmotivación laboral, la causa de la problemática se basa en la comunicación entre empleado y el empleador.

### **3.2.2 Objetivo de la investigación**

El objetivo se basa en verificar que las hipótesis propuestas se cumplan es decir que exista motivación por parte de la organización hacia el personal esto se lograra con la implementación de nuevos factores motivacionales en la organización. Así mismo que se establezca con claridad las normativas de la institución por parte de los empresarios hacia los colaboradores.

Por otra parte deberá existir correlación entre el reconocimiento monetario y el compromiso organizacional.

Uno de los objetivos principales de la investigación es que se logre la similitud entre los factores organizacionales y el compromiso de los colaboradores de las empresas Reciclar/Incinerox. Es decir que tanto el empleador como el empleado se sientan satisfecho dentro de las empresas, que exista compromiso, compañerismo y sobre todo que los empleados se encuentren altamente motivados, y preparados ante cualquier riesgo, o problema que exista dentro de la empresa.

### **3.2.3 Representación del objeto de la investigación: (Modalidad de campo)**

La representación del objeto de la investigación se basa en el modelo de trabajo de campo debido a que se hizo la recolección de información de forma directa con los trabajadores de ambas empresas, se los encuestó según el tipo de cargo que obtienen desde obreros hasta ejecutivos de altos mandos, además se realizaron preguntas abiertas con la finalidad de obtener más información sobre la opinión de cada trabajador, esto con la finalidad de poder realizar un análisis de la investigación en el que se obtenga resultados

diferentes además se obtuvo la ventaja de la investigación se la pudo realizar en el lugar actual en el que se produce los acontecimientos y se obtuvo la oportunidad de conocer las empresas Reciclar/ Incinerox donde se pudo observar que existe un porcentaje dividido entre motivación y desmotivación de los empleados pero con la ventaja de que al tener muchos años laborando dentro de la empresa nos dieron a entender que no es el beneficio económico o social sino más bien la gratitud que tienen hacia sus jefes ya que para todos ellos es como si fueran una segunda familia.

### **3.2.4 Diseño de la Investigación**

Para diseñar el tipo de investigación hay que decidir a qué tipo de enfoque podrá adaptarse la investigación que estamos desarrollando sea esta cuantitativa, cualitativa o mixta; definiendo el alcance inicial del estudio ya que la investigación debe concebir la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación y cubrir cada uno de sus objetivos o intereses. Para ello esto implica desarrollar uno o varios diseños de investigación y aplicarlo al contexto de estudio que se está realizando. La terminología "Diseño" se basa al plano estrategia concebida para obtener la información que se desea. Los diseños señalan al investigador lo que deben hacer para lograr sus objetivos de estudio y contestar las interrogantes que se ha planteado en la investigación. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003)

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

La investigación exploratoria se refiere a la indagación acerca de una realidad poco estudiada con la finalidad de explorar con mayor profundidad el tema propuesto existen 3 tipos de investigación la cualitativa, cuantitativa y mixta.

### **3.3.1 Investigación Cualitativa:**

La investigación cualitativa se define como el más amplio sentido a la investigación que origina los datos descriptivos; esto se refiere a las propias palabras de las persona ya sean habladas o escritas y su conducta observable. A continuación se muestra las maneras en las que se enfrenta la investigación cualitativa al mundo empíricamente. (Martinez Rodriguez , 2011)

1. La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores con el paso del tiempo han desarrollado conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. Para realizar estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Inician sus estudios con interrogantes sólo formulados al azar.
2. Dentro de la metodología cualitativa el investigador observa al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El investigador cualitativo se encarga de estudiar a las personas en el contexto de su pasado y cada una de las situaciones en las que se hallan.
3. Cada uno de los investigadores cualitativos tiene que ser sensible a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son su objeto de estudio. Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir que cada uno de ellos interactúa con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

4. Los investigadores cualitativos deben tratar de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Para obtener una perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan.

5. El investigador cualitativo debe suspender o apartar sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones. Ver las cosas como si estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se puede suponer. Todo debe ser un tema de investigación.

### **3.3.2 Investigación Cuantitativa:**

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas.

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

Los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra con una seguridad y precisión definida. (Pita Fernandez & Pertegas Diaz, 2002)

### **3.3.3 Investigación Cuanti-cualitativa (Mixta)**

La investigación cuanti-cualitativa se realiza con el fin de unir ambos métodos para que los resultados tengan una mayor eficacia, esto se denomina "triangulación", y se refiere a que es mejor realizar muchos métodos para medir las variables a una sola investigación ya que se incrementa la validez,

la investigación tiene como motivos principales: Engrandecer la información, clarificar resultados, perfeccionar perspectivas, triangular datos y empezar nuevos modelos de investigación. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Batista Lucio, 2010)

Para la investigación se consideró utilizar el método mixto ya que se manejan ambos métodos, el cualitativo porque la investigación fue hecha de una manera directa las propias opiniones de las personas habladas y escritas a través de las encuestas, se utilizó preguntas abiertas y cerradas en ambas empresas. Y cuantitativa porque se utiliza variables tanto dependientes (causa) el cual se basa en la falta de compromiso que existe dentro de las empresas y que la mayor parte del tiempo los resultados no son muy satisfactorios, también se utiliza variables independientes (efecto) que se define como el cambio que refleja los efectos de desmotivación de cada empleado de las empresas Reciclar/ Incineror perjudicando a ambas compañías, ésta metodología de investigación mixta se realizó a través de un análisis riguroso y con una muestra con una seguridad al hablar y una precisión definida al opinar.

### **3.4 Población**

Se define como el conjunto de personas, cosas, o sujetos de investigación que posee algunas características que son distintivas ante la posibilidad de ser indagadas en su totalidad. (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003)

En este caso la investigación será realizada y abarcará dos tipos de población como son:

Reciclar Cía. Ltda. Se dedica a la compra de papel, cartón, plásticos, metales reciclables y a la venta de materia prima reciclada para uso industrial de distintas empresas laborando desde hace 15 años en el mercado tanto nacional como internacional.

Incinerox Cia. Ltda. Se dedica a la incineración de desechos, inutilización de desechos, estabilización de desechos industriales, celdas de seguridad, transporte de desecho, asesoría y manejo, y la revalorización y recuperación de residuos laborando desde hace 15 años en la gestión integral de desechos industriales, además brinda soluciones a más de una industria a nivel nacional, y ayudan a cuidar el medio ambiente.

Entre ambas empresas la investigación cuenta con una población de 180 empleados distribuidos en las diferentes oficinas y plantas de Reciclar/ Incinerox a nivel de pichincha ya que cuenta con algunas sucursales (Incinerox), contando con empleados selectos eficientes, creativos y altamente capacitados en ambas empresas.

### **3.5 Muestra**

#### **✓ Muestreo**

Cuando se quiere elegir un pequeño subconjunto de estos miembros de la población. Se busca rentabilidad y reducción de gastos.

#### **✓ Muestra**

Cualquier subconjunto amplísimo o limitadísimo de miembros de una población que se investiga. Su finalidad es extender a toda la población las conclusiones resultantes. (Marradi, Archenti, & Piovani, 2010)

Una vez establecida la población se continuo a hacer los cálculos respectivos para obtener los resultados del índice de la muestra dando así una muestra de 125 empleados con los que se trabajó para realizar las encuestas las mismas que fueron de forma presencial para ambas empresas tanto para Reciclar como para Incinerox.

### **3.6 Tipos de datos**

Estas encuestas son dirigidas a los empleados de las empresas Reciclar/ Incinerox tanto personal de plantas como al personal administrativo, por lo que el tipo de datos recolectado va a ser de naturaleza primario, siendo estos datos obtenidos propios del investigador.

### **3.7 Instrumentos de Recolección de datos**

Son las distintas formas de adquirir información y los medios materiales que se utilizaran con el fin de recolectar información y para el uso de la verificación de los datos.

La recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes como la forma que es un instrumento de aproximación a las técnicas que se utiliza para una tarea. El contenido se expresa como el detalle de los datos que se necesita conseguir para medir las variables. De este modo, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación. (Rodriguez Martinez , 2011)

Para recolectar toda la información necesaria para conocer el compromiso de los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox se utilizara los siguientes métodos de investigación:

#### **3.7.1 Entrevista**

Este instrumento se define como la comunicación establecida entre la persona encuestada y el encuestador con el fin de clarecer preguntas o dudas que la persona tenga sobre la empresa así mismo las preguntas tendrán que ser lo más claras posibles y deberán de ser tratadas bajo un ambiente cordial en el que ambas personas se sienta a gusto. (Rodriguez Martinez , 2011)

Este instrumento de recolección se usó en la investigación para entablar una conversación entre el encuestador, y el gerente de Incinerox Cía. Ltda. La entrevista fue realizada bajo un ambiente cordial, y sin interrupciones de ningún tipo. Por lo que se realizó diversas preguntas en la empresa ya sean tecnológicos, económicos, o sociales, si los empleados se han comprometido más en su desempeño laboral o si ha habido falta de compromiso laboral, si los factores de compromiso establecido en los últimos años ha sido de gran ayuda o el ambiente laboral sigue igual esto con la finalidad de reconocer la factibilidad y productividad por la que las empresas están pasando.

A continuación se muestra las preguntas que se realizaron de forma presencial al ing. Diego Román gerente de Incinerox:

**1. ¿Cada que tiempo el personal Recibe Capacitaciones y de qué tipo?**

Si los empleados reciben capacitaciones trimestralmente sobre seguridad industrial, manejo de desechos, relación en acciones comunitarias, plan de capacitaciones internas estas se realizan los días miércoles, para áreas de salud y seguridad.

**2. ¿Cómo se realiza la comunicación interna?**

Para comunicarse se usan diferentes servicios como número de teléfono también se utiliza las redes sociales como correo electrónico o WhatsApp.

**3. ¿Cuándo hay cambios en la empresa los empleados son comunicados antes, después o en el momento de ser realizados?**

Consideramos que se les debe de avisar antes por cualquier controversia que se pueda generar en los empleados.

**4. ¿Los empleados son percibidos como comprometidos en la organización?**

Si, puedo testificar que un 80% de los trabajadores tiene bien puesta la camiseta, los mandos medios se encuentran comprometidos un 50% y las jefaturas tienen un alto nivel de compromiso puedo concluir que nos encargamos que los empleados se sientan cómodos y motivados al momento de realizar sus respectivas actividades.

**5. ¿Los miembros de la organización son parte de la empresa?**

Si, somos una familia con un solo objetivo ser líderes en el mercado nacional como internacional por otro lado tenemos el compromiso de velar por el bienestar de nuestros empleados y ellos tienen el compromiso de generar productividad para la empresa.

**6. ¿Piensa usted que el compromiso organizacional puede ser estimulado?**

Por supuesto un trabajador no realiza bien su trabajo si no es recompensando por eso hacemos fiestas para ocasiones especiales como la fiesta de navidad, les damos canastas navideñas, escogemos el mejor empleado del mes entre otros además lo hacemos con la intención de que participe en cada reunión y que socialicen con sus compañeros.

**7. ¿Quién es el responsable de esta actividad?**

El responsable es el gerente general se realiza una especie de juntas para conversar y escuchar sus opiniones a su vez aconsejarlos y estimularlos.

### **3.7.2 La Encuesta**

Es una investigación cuantitativa que se realiza a un grupo de personas (muestra) o una población más amplia que se lleva a cabo en diferentes investigaciones, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener resultados cuantitativos de una gran variedad de preguntas objetivas o subjetivas de una población. Esta mide las actitudes, aptitudes, compañerismo, y compromiso subjetivo de los trabajadores las cualidades morales y el bienestar social en el mismo se encuentra implicado los trabajadores de altos mandos es decir jefes de áreas y dueños de la empresa ya que se quiere investigar el comportamiento de ellos hacia sus empleados he incluso el trato dentro de la empresa y el ambiente laboral. (Bueno Sanchez, 2003)

En la investigación se utilizó como método principal la encuesta ya que gracias a los resultados tabulados que se obtuvieron se ha podido analizar cómo ha incrementado o disminuido el compromiso de los colaboradores con la empresa esta encuesta se realizó de forma presencial a los empleados tanto de altos mandos como de medio y bajos mandos en las empresas Reciclar/ Incinerox, los encuestadores respondieron cada pregunta de una forma sincera, y con opiniones totalmente distintas habiendo ventajas y desventajas para las empresas las cuales serán analizadas más adelante.

Estos métodos fueron manipulados debido a que son los más reconocidos, de fácil aplicación y permiten obtener información más positiva y directa de las personas encuestadas.

#### **3.7.2.1 Tipos de encuestas**

Existen 4 tipos de encuesta en la actualidad que se dividen según el medio que se utiliza para realizar la encuesta de una investigación:

### **a) Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad**

Son aquellas entrevistas directas o personales que se tiene con cada encuestado. Su ventaja es que estas pueden ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Pero también tiene sus desventajas que es el tiempo que se tarda para la recolección de datos y su costo que es mucho más elevado que las encuestas telefónicas, por correo o internet (porque incluye viáticos, transporte, bonos y otros que se pagan a los encuestadores).

Las encuestas fueron impresas en papel físico y realizadas de forma presencial en cada una de las empresas a 125 trabajadores (muestra) se realizaron preguntas abiertas y cerradas y con la facilidad de que el encuestador las comprendiera y las analizara de acuerdo a su criterio.

### **b) Encuestas telefónicas**

Son aquellas encuestas que consisten en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Sus ventajas son: que se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal, sus costos suelen ser bajos y es de fácil administración (hoy en día, existen software especializados para la gestión de encuestas telefónicas). Por otro lado su principal desventaja es que el encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista, la cual, debe ser corta (para no molestar al encuestado).

### **c) Encuestas postales**

Se las realiza a través del envío de un "cuestionario" a los potenciales encuestados, pidiéndole que lo llenen y hacer que lo remitan a la empresa o a una casilla de correo. Para realizar él envío del cuestionario existen dos medios: El correo tradicional y el correo electrónico (que ha cobrado mayor vigencia en los últimos años). Sus principales ventajas son que en estos tipos de encuestas se relacionan

con la sinceridad con que suelen responder los encuestados (al no tener la presión directa que supone la presencia del encuestador), el bajo costo (en relación a la encuesta cara a cara y por teléfono) y la amplia cobertura a la que se puede llegar (siempre y cuando se disponga de una buena base de datos). Por otro lado sus desventajas son: La baja tasa de respuesta y la falta de listas con información actualizada.

#### **d) Encuestas por internet**

Estas encuestas consisten en "colocar" un cuestionario en una página web o en enviarlo a los correos electrónicos de un panel predefinido. Sus principales ventajas son: la amplia cobertura a la que se puede llegar (incluso a miles de encuestados en varios países y al mismo tiempo), el ahorro de tiempo (se puede obtener miles de encuestas respondidas en cuestión de horas), los bajos costos (que son menores a las encuestas cara a cara, por teléfono y postales) y la utilización de medios audiovisuales durante la encuesta. Sus principales desventajas son: No siempre se puede verificar la identidad del encuestado y la interrogante que deja la muestra en cuanto a su representatividad del universo. (Thompson, 2006)

### **3.8 Herramienta y Método de recolección**

Para realizar la evaluación de compromiso que tienen los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox elegimos a la encuesta como la herramienta determinada para la recolección de datos porque nos sirve de mayor ayuda para identificar la percepción de las personas sobre su nivel de compromiso con las empresas y poder sacar así las conclusiones y medir su nivel de satisfacción.

Las 2 preguntas abiertas que se realizan permitirán observar la percepción y valoración de los colaboradores en sus diversas áreas de trabajo.

Para la recolección de la información se desarrolló un plan en el cual contaba por la realización del modelo de encuesta escogiendo el tipo de encuesta basada en entrevistas cara a cara o profundidad ya que se optó por ir a directamente hacer el levantamiento de información a las mismas empresas para sí escuchar la opinión de cada uno de los trabajadores de Reciclar/ Incinerox ya que aplicando este tipo de encuesta se puede obtener mucha más información que utilizando otros medios.

### **3.9 Diseño de encuestas para la evaluación**

A continuación se muestra el formato de las encuestas estructurado por la autoras en base a preguntas basadas en datos generales no especifica (nombres, número de teléfono o correo electrónico) ya que se quiere mantener oculta la identidad del encuestado, también contiene preguntas abiertas para la obtención de opiniones más específicas acerca del desenvolvimiento laboral de la empresa y si están de acuerdo que el dinero es el único incentivo monetario con mayor atracción para seguir trabajando, además cuenta con preguntas cerradas basadas en opciones múltiples para facilidad del encuestado, además de que permite facilitar la tabulación de la misma esta encuesta fue aplicada a los colaboradores de las empresa Reciclar/ Incinerox que nos permitió obtener opiniones y resultados cuantitativos sobre el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con las empresas y el nivel de satisfacción o insatisfacción en el que se encuentra cada empleado.

## **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER

### GENERAL

Marcar con X aquella respuesta que sea conveniente

SEXO	
Hombre	
Mujer	

EMPRESA	
Reciclar	
Incinerox	

EDAD	
Menos de 25 años	
Entre 26 y 35 años	
Entre 36 y 45 años	
Entre 46 y 55 años	
Más de 55 años	

CARGO

TIEMPO DE LABOR EN LA EMPRESA	
Menos de 1 año	
Entre 1 y 3 años	
Entre 3 y 5 años	
Más de 5 años	

**Objetivo:** El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que permiten *MEJORAR EL COMPROMISO* de trabajo en la empresa.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto *NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS*

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente a las respuestas que mejor describan su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

## CUESTIONARIO

	PREGUNTAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1.-	¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?				

2.-	¿Le gusta el tipo de trabajo que realiza?				
3.-	¿Cómo se siente con los jefes?				
4.-	¿Cómo se siente con sus compañeros?				
5.-	¿Le gusta el ambiente laboral?				
	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>medianamente de acuerdo</b>	<b>No lo tengo Definido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
6.-	¿En esta institución toman muy en cuenta sus opiniones?				
7.-	¿Cuándo se presenta algún problema en el área de sus actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución?				
8.-	¿Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?				
9.-	¿Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupan por ti como persona?				
10.-	¿Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?				
11.-	¿Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son muy similares?				
12.-	¿Se siente seguro y estable en su trabajo?				
13.-	¿Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?				
14.-	¿Recibe capacitaciones dentro de la empresa?				

15.-	¿Está usted satisfecho con su salario?				
16.-	¿Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones, premios) por hacer bien su trabajo?				
17.-	¿En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo sobre tu progreso?				
18.-	¿Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan?				
19.-	¿Recibe todos los beneficios que le corresponden por ley?				
20.-	¿Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?				

**A parte de las preguntas realizadas:**

¿Sabes lo que se espera de ti en tu desenvolvimiento laboral dentro de tu empresa?

---



---



---

¿Usted cree que el compromiso económico es el principal incentivo para laborar dentro de una empresa?

---



---



---

## **CAPÍTULO 4**

### **4. TRABAJO DE CAMPO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **4.1 Introducción**

En este capítulo se analizara el trabajo de campo realizado y los resultados de la investigación a base de las encuestas realizadas, la entrevista presencial y enfocándonos en los resultados obtenidos y analizados por medio del sistema de tabulación.

#### **4.2 Proceso de Trabajo de campo y recolección de información**

Para este proceso de recolección de información se designó a ambas investigadoras para el levantamiento de la información, también se contó con la aprobación del gerente de la empresa Reciclar el Ing. Marco Hermida García y el gerente de la empresas Incinerox el Ing. Diego Román los cuales aprobaron la visita a las distintas plantas de ambas empresas, por lo que hubo que trasladarse a la ciudad de Quito para realizar las encuestas y trabajo de campo directamente, para ello se realizó el formato de encuesta para los colaboradores tanto personal de planta como administrativo de ambas empresas.

Primero se organizó para estimar el tiempo que tomaría trasladarse a las 3 plantas (2 localizadas en Quito y 1 en Pifo), se visitó una de las plantas de Incinerox ubicada en Pifo se tuvo la oportunidad de conocer el ambiente y el entorno de trabajo en el que se encuentran los empleados, conocer sobre la historia que tiene la empresa, y su estructura. Antes de realizar las encuestas a los trabajadores se pudo realizar preguntas abiertas a ciertos empleados, esto con el fin de generar confianza en ellos y sobre todo para conocer sobre su compromiso con la empresa, se estimó el tiempo que

tomaría realizar las encuestas a cada empleado por lo que se decidió hablar con el jefe de recursos humanos el ingeniero Vladimir Zapata para que ayudara a realizar grupos de 10 trabajadores, así mismo se procedió a la explicación sobre las preguntas que se les iba a realizar y cuál era el motivo de la visita, los encuestados respondieron con total seguridad y sinceridad.

En las plantas de Reciclar ubicadas en Quito se observó que existía cierta discrepancia entre los trabajadores además de que fue dificultoso realizar las encuestas porque los horarios de los trabajadores son más rotativos ya que la mayoría son choferes o ayudantes así que se utilizó la hora del almuerzo para poderlos encuestar, así mismo se realizó preguntas y se observó que había insatisfacción laboral en los trabajadores, también se realizó las encuestas al personal administrativo los mismo que nos respondieron con total sinceridad además hablamos con el gerente de Reciclar el ingeniero Marco Hermida y se realizó una entrevista basada en preguntas abiertas y se obtuvo mayor información.

Así mismo ocurrieron diferentes dificultades ya que la mayoría de los trabajadores que se encuentra en la planta ubicada en Pifo no saben leer ni escribir por lo que se optó en leer las preguntas y ayudarles a responder la encuesta por lo que el tiempo estimado para la recolección de la información se extendió pero se logró el objetivo esto se mostrará en las fotos que se encontrara en los anexos.

## **4.3 Técnicas para la recolección de información de datos de investigación descriptiva**

### **4.3.1 Encuestas**

Se utilizó el método de la técnica para la obtención de información requerida para la investigación, debido a que la información obtenida sirvió para conocer el nivel de compromiso de cada uno de los colaboradores de las empresas, cuales son las ventajas y desventajas tanto del empleado como del

empleador, el nivel de motivación en el que se encuentran, y cuáles son sus opiniones acerca del trato que obtienen dentro de la empresa.

#### **4.4 Población Objetivo**

La muestra objetivo de las encuestas son 125 empleados de las empresas Reciclar e Incinerox, las cuales están divididos en personal administrativo, personal de planta (obreros), choferes, ayudante de choferes.

#### **4.5 Inicio del trabajo de campo**

##### **4.5.1 Trabajo Operativo**

Para llevar a cabo el proceso de realización de las encuestas hubo que trasladarse a la ciudad de Quito para realizarlas de forma individual y personal a cada colaborador para así obtener información mucho más verídica y exacta. En la visita a Quito en las plantas de las empresas, el primer día se realizó un recorrido por las mismas para observar e introducirse un poco en el ambiente laboral para conocer cómo se manejaba este.

El segundo día se trasladó a una de las plantas de Incinerox en Pifo y se pudo encuestar a gran parte del personal de allí, luego se regresó a Quito a la planta de Reciclar y se pudo llevar a cabo las demás encuestas, en el tercer día se pudo ir a las oficinas de Incinerox en Quito a encuestar al personal y ya el último día se pudo mantener una pequeña conversación tanto con el gerente de Incinerox como el gerente de Reciclar sobre sus colaboradores.

##### **4.5.2 Aplicación de las encuestas y levantamiento de información**

Las encuestas se realizaron a partir del jueves 3 de diciembre hasta el domingo 6 de diciembre del 2015 por las autoras, el recibimiento fue de una manera cordial y atenta por los respectivos dueños de las empresas Reciclar/ Incinerox para poder realizar el levantamiento de la información.

Se obtuvo una grata colaboración por parte de los empleados de ambas empresas al momento de ser encuestados ya que mostraron disciplina, respeto, seguridad y sinceridad.

A pesar de haber explicado las instrucciones para el llenado de las respectivas encuestas hubo dificultades en algunos trabajadores tanto en Reciclar como en Incinerox hubieron empleados que no sabían leer ni escribir así que se optó por leer las preguntas escuchar sus respuestas y llenárselas, otros estuvieron demasiado ocupado para llenar las encuestas así que también se optó por leer y escribir sus respuestas, este problema surgió porque la mayoría de los choferes tienen un horario rotativo y solo se los podía encuestar en la hora del almuerzo.

La mayoría de las personas a las que se les realizó las encuestas lograron reconocer con mucha facilidad el objetivo de la encuesta que es conocer el compromiso de ellos hacia la empresa, así mismo por medio de estas preguntas se quiso reconocer el índice de motivación que obtenían cada uno y se pudo palpar que había un 40% que se sentía satisfecho y un 60% que solo realizaba su trabajo por necesidad y por obligación de poder mantener a su familia.

Se realizó una entrevista al gerente de la empresa Incinerox con el fin de obtener un punto de vista más propio y equilibrar los resultados de los empleados y del empleador.

## **4.6 Preparación de datos**

### **4.6.1 Proceso de filtrado de encuestas y datos**

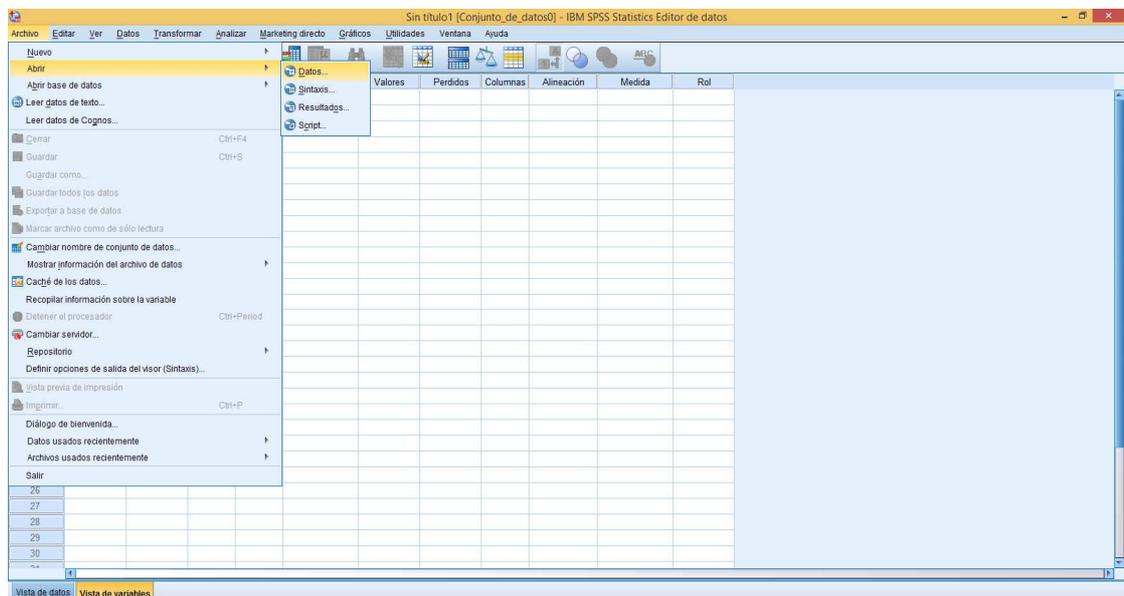
Para obtener un mayor control de las encuestas se realizó una división numérica basados en la cantidad de empleados que habían en la empresa Reciclar y la empresa Incinerox a medida que se iban obteniendo las encuestas con sus respectivos resultados se las iba enumerando para no perder la división que se había hecho anteriormente.

Se pudo observar que en los primeros días que se realizó las encuestas la mayoría de ellas fueron contestadas casi similares por lo que se tuvo que optar en realizar una explicación más profunda del significado de cada pregunta y aclarar que al llenar las encuestas se deberá de realizarla de forma individual por tanto se tuvo que volver a realizar 10 encuestas que estaban llenadas iguales es decir que hubo 10 encuestas que fueron designadas como no válidas para el proceso de la investigación.

#### 4.7 Creación de base de datos en el sistema SPS

Ya que este sistema posee un extenso y flexible análisis estadístico, y un manejo de información eficaz capaz de manejar y trabajar con datos originarios de distintos formatos, creando gráficos, estadísticas, y análisis complejos que nos permitirá descubrir fuertes relación de dependencia e independencia y establecer variables dependiendo de los datos que quieran analizar, el objetivo principal es que está orientada al análisis multivariante de datos con los que se desea experimentar

*Ilustración 7: Sistema SPS*



Fuente. Elaborado por las autoras

✓ **Nombre**

Se introdujo el nombre de cada variable sin espacio ya que el sistema se maneja así, ya que cada nombre ingresado no se podrá repetir deberá de ser único.

✓ **Tipo**

Existen diferentes tipos de variables que determinan su naturaleza como por ejemplo punto, coma, fecha, dólar, moneda personalizada, hasta números restringidos.

✓ **Anchura**

El número de caracteres que se pueden ingresar por cada variable.

✓ **Decimal**

La cantidad de decimales que se mostraran en cada dato.

✓ **Etiqueta**

Información del nombre que aparecerá en cada registro de dato.

✓ **Valores:**

A cada valor se le designa una etiqueta para facilitar la interpretación de los datos

✓ **Perdidos:**

En el sistema se puede encontrar varias opciones para resolver los problemas en caso de que se haya perdido uno de los datos.

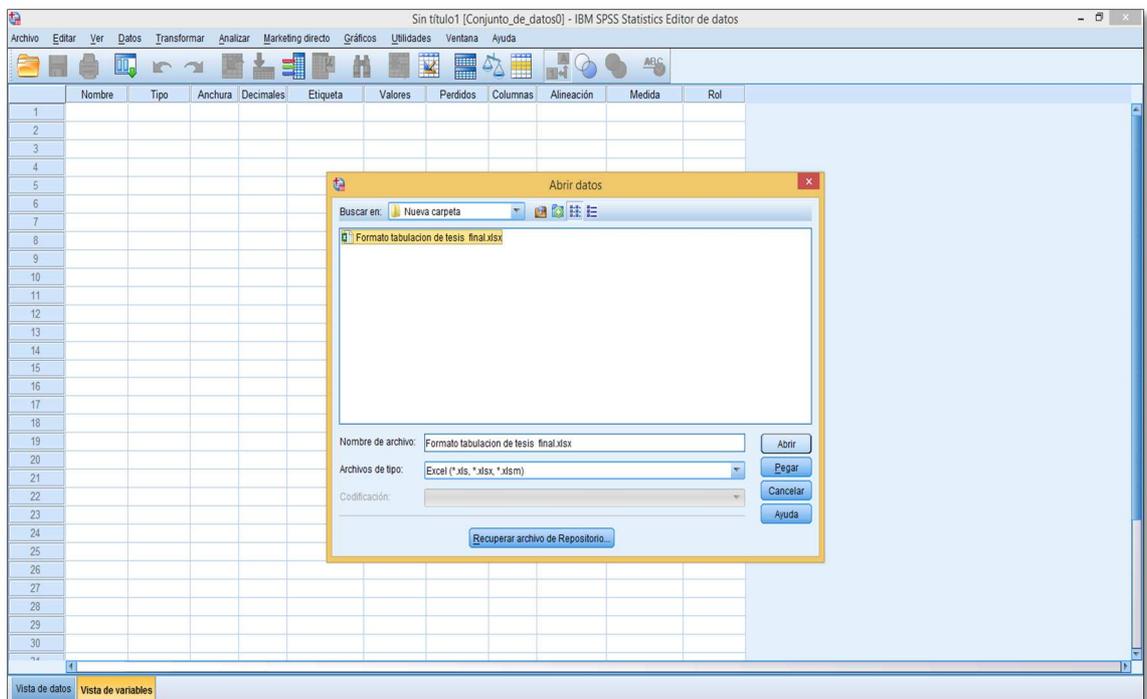
En el caso de la investigación como primero se optó por traspasar las encuestas físicas a un formato en Excel y luego usar el sistema de tabulación si hubo inconvenientes con respecto a las pérdidas de datos ya que al traspasar las encuestas a Excel se nos pasó por alto 4

respuestas así que el error lo notamos al obtener los resultados por lo que tuvo que hacer un chequeo riguroso para encontrar los datos que nos faltaban.

#### 4.6.2 Pasos para la tabulación con el sistema SPSS

Como ya las encuestas estaban pasadas en archivo de Excel se procedió a abrir el sistema ir a la opción datos y escoger el archivo que ya estaba listo para que el sistema los analizara.

*Ilustración 8: Sistema SPSS selección de archivos*



*Fuente. Elaborado por autoras*

Al obtener el archivo de Excel en vista de variable se procedió a ingresar cada pregunta con una variable distinta esto dependerá de la pregunta y se utilizara una palabra como nombre refiriéndose a toda la pregunta en concreto deberá ser lo más corta posible por ejemplo “motivación” en este caso el tipo, la anchura, decimales, etiquetas, valores, perdidos, columnas, alineación y medida dependerá de cuantas respuestas exista en cada pregunta ya que se las enumera si la persona lo desea así.

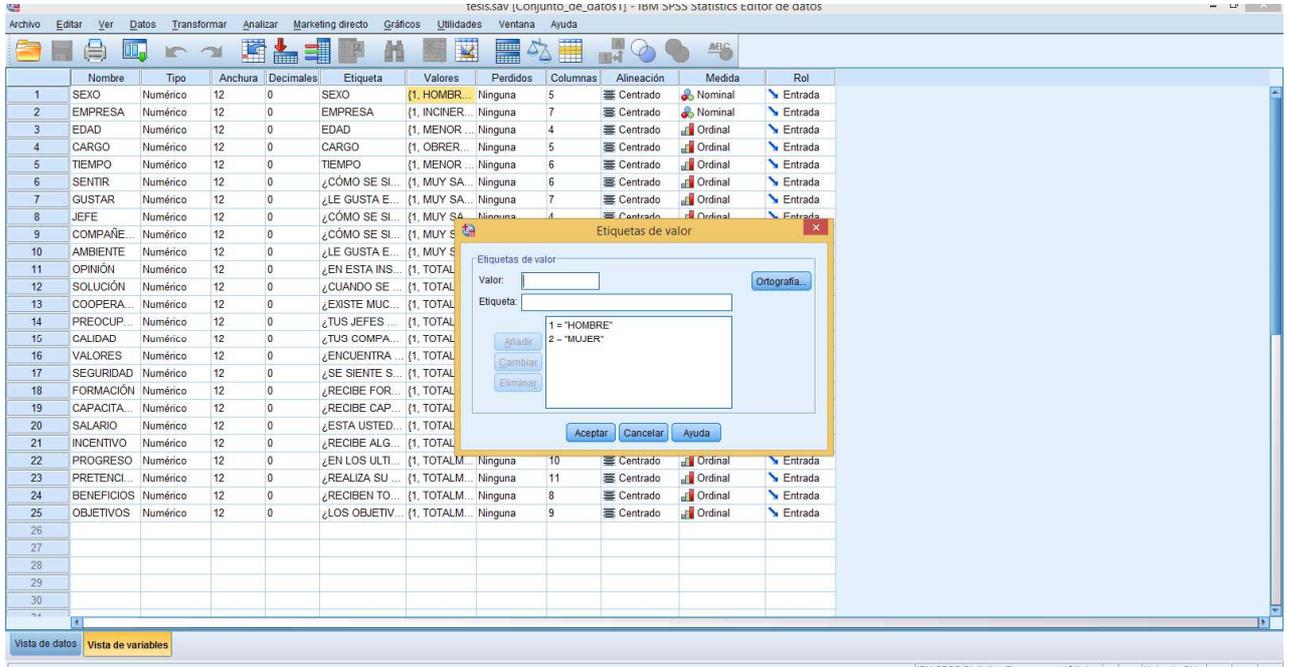
Ilustración 9: Ingreso de datos a SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Númérico	12	0	SEXO	{1, HOMBR...	Ninguna	5	Centrado	Nominal	Entrada
2	EMPRESA	Númérico	12	0	EMPRESA	{1, INCHER...	Ninguna	7	Centrado	Nominal	Entrada
3	EDAD	Númérico	12	0	EDAD	{1, MENOR...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
4	CARGO	Númérico	12	0	CARGO	{1, OBRER...	Ninguna	5	Centrado	Ordinal	Entrada
5	TIEMPO	Númérico	12	0	TIEMPO	{1, MENOR...	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
6	SENTIR	Númérico	12	0	¿CÓMO SE SI...	{1, MUY SA...	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
7	GUSTAR	Númérico	12	0	¿LE GUSTA E...	{1, MUY SA...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
8	JEFE	Númérico	12	0	¿CÓMO SE SI...	{1, MUY SA...	Ninguna	4	Centrado	Ordinal	Entrada
9	COMPÑE...	Númérico	12	0	¿CÓMO SE SI...	{1, MUY SA...	Ninguna	11	Centrado	Ordinal	Entrada
10	AMBIENTE	Númérico	12	0	¿LE GUSTA E...	{1, MUY SA...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	OPINIÓN	Númérico	12	0	¿EN ESTA INS...	{1, TOTALM...	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
12	SOLUCIÓN	Númérico	12	0	¿CUANDO SE ...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	COOPERA...	Númérico	12	0	¿EXISTE MUC...	{1, TOTALM...	Ninguna	11	Centrado	Ordinal	Entrada
14	PREOCUP...	Númérico	12	0	¿TUS JEFES ...	{1, TOTALM...	Ninguna	11	Centrado	Ordinal	Entrada
15	CALIDAD	Númérico	12	0	¿TUS COMPA...	{1, TOTALM...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
16	VALORES	Númérico	12	0	¿ENCUENTRA...	{1, TOTALM...	Ninguna	7	Centrado	Ordinal	Entrada
17	SEGURIDAD	Númérico	12	0	¿SE SIENTE S...	{1, TOTALM...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
18	FORMACIÓN	Númérico	12	0	¿RECIBE FOR...	{1, TOTALM...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
19	CAPACITA...	Númérico	12	0	¿RECIBE CAP...	{1, TOTALM...	Ninguna	10	Centrado	Ordinal	Entrada
20	SALARIO	Númérico	12	0	¿ESTA USTED...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	INCENTIVO	Númérico	12	0	¿RECIBE ALG...	{1, TOTALM...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
22	PROGRESO	Númérico	12	0	¿EN LOS ULT...	{1, TOTALM...	Ninguna	10	Centrado	Ordinal	Entrada
23	PRETENC...	Númérico	12	0	¿REALIZA SU...	{1, TOTALM...	Ninguna	11	Centrado	Ordinal	Entrada
24	BENEFICIOS	Númérico	12	0	¿RECIBEN TO...	{1, TOTALM...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	OBJETIVOS	Númérico	12	0	¿LOS OBJETIV...	{1, TOTALM...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
26											
27											
28											
29											
30											

Fuente. Elaborado por autoras

Después del ingreso de cada dato se procedió a agregarle valor a cada etiqueta el valor a implementar es de forma numérica dependiendo de cuantas respuestas exista en cada pregunta por ejemplo la encuesta que se realizó se basó en respuestas de opciones múltiples como satisfecho, insatisfecho, poco satisfecho o muy insatisfecho debido a esto el tipo se definió de forma numérica, se colocó una anchura de doce debido a la cantidad de caracteres, y cero decimales, en la etiqueta se colocó cada pregunta de forma completa consigo de interrogación puntos y comas, en valores se ingresó el número de opciones de cada pregunta con su respectiva etiqueta, como ya se explicó anteriormente es única para cada pregunta ya que si se repiten al obtener los resultados se pudo haber obtenido datos erróneos, las medidas fueron entre normales y ordinales dependiendo de las opciones y de la cantidad de respuestas el valor del número vario para cada pregunta.

Ilustración 10: Ingreso de Valor por etiqueta (SPSS)

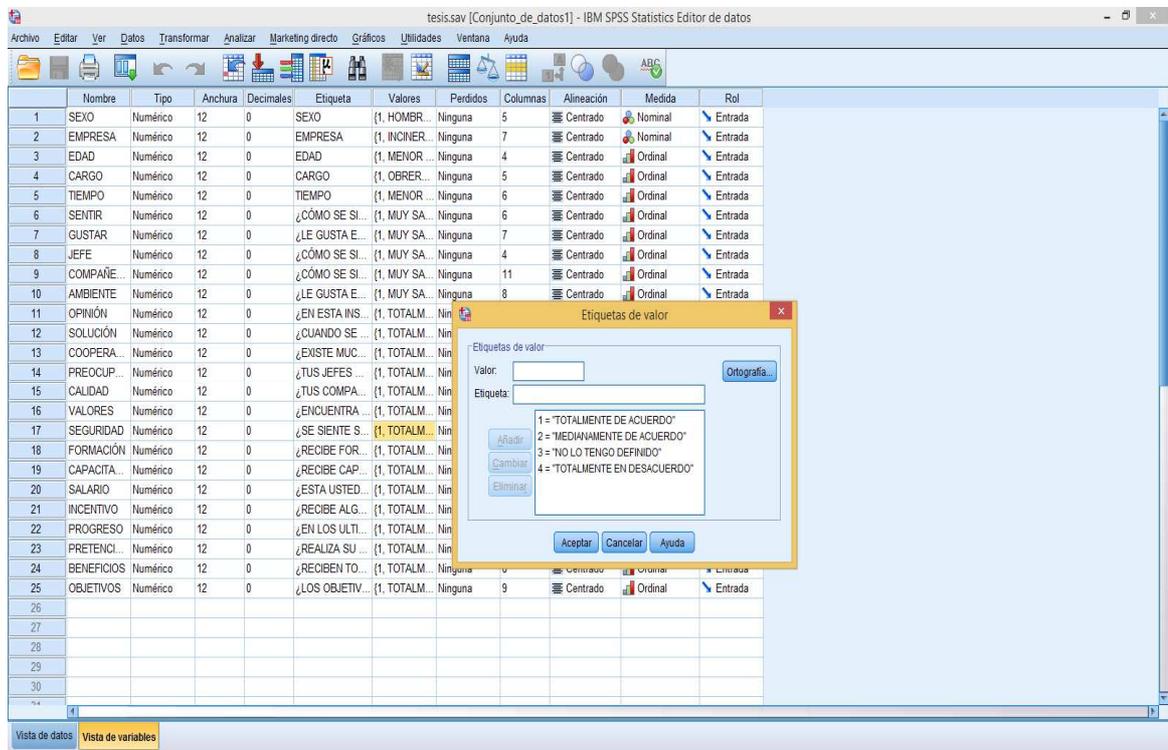


Fuente. Elaborado por autoras

Como se puede observar se han ingresado las 25 preguntas que contiene la encuesta en general, como se explicó anteriormente el tipo que escogió fue de forma numérico y se muestra un ejemplo en sexo si es hombre el valor sería (1) y si es mujer el valor sería (2) y así sucesivamente se fue haciendo con las demás etiquetas.

Luego se procedió a separar los datos y a reasignar las variables con la finalidad de que al usar el archivo se haga de una manera más fácil y eficaz, se puede notar que cada pregunta tiene su etiqueta la cuales no se repiten y valores predeterminado para un mejor manejo del sistema.

Ilustración 11 Ingreso de valor por etiqueta SPSS



Fuente: Elaborado por las Autoras

Podemos notar que en los datos generales de la encuestas es decir como sexo, edad, cargo la empresa donde labora, y cuanto tiempo tienen laborando dentro de la empresa el valor de las etiquetas era más extenso es decir las opciones variaron de forma muy alta, a diferencia de las preguntas generales ya que fueron 4 opciones por cada pregunta cómo el ejemplo que se muestra en la imagen, también se puede observar que la medida varía dependiendo de la pregunta al obtener toda la información registrada se definió que utilizar este sistema fue de mayor satisfacción, que haberla hecho en Excel ya que se obtuvo resultados más verídicos como se muestra a continuación.

## Ilustración 12: Resultados SPSS

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The title bar indicates the file name is '\*tesis.sav [Conjunto\_de\_datos1]'. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains various icons for file operations and data analysis. The main window displays a data view with 25 variables and 28 rows of data. The variables are: SEXO, EMPRESA, EDAD, CARGO, TIEMPO, SENTIR, GUSTAR, JEFE, COMPANEROS, AMBIENTE, OPINIÓN, SOLUCIÓN, COOPERACIÓN, PREOCUPACIÓN, CALIDAD, VALORES, SEGUIMIENTO, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN, SALARIO, INCENTIVO, PROGRESO, PRETENCIONES, BENEFICIOS, and OBJETIVOS. The data is presented in a grid format with a yellow background for the cells. The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode ON'. The system tray shows the time as 7:35 on 20/02/2016.

	SEXO	EMPRESA	EDAD	CARGO	TIEMPO	SENTIR	GUSTAR	JEFE	COMPANEROS	AMBIENTE	OPINIÓN	SOLUCIÓN	COOPERACIÓN	PREOCUPACIÓN	CALIDAD	VALORES	SEGUIMIENTO	FORMACIÓN	CAPACITACIÓN	SALARIO	INCENTIVO	PROGRESO	PRETENCIONES	BENEFICIOS	OBJETIVOS
1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2
3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	1	3
4	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	3	4	1	2	2	2	1	1	1
5	1	2	2	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2
6	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
7	1	1	3	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
8	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
9	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	3
10	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	1	3	4	2	1	2
11	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	1	4	2	3	2	1	2
12	1	2	2	1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2
13	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2
14	2	2	2	1	4	2	1	2	1	2	3	2	4	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2
15	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
16	1	1	3	2	4	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
17	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	1	2
18	1	2	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1
19	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2
20	1	2	4	2	4	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	1	4	4	4	2	1	1	1
21	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	2
23	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	4	1	1	1	3
24	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	1	2	1
25	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	4	3	4	1	1	1	1
26	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1
27	1	2	2	2	4	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
28	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1

Fuente: Elaborado por las autoras

Una vez ingresada todas las variables con sus respectivas opciones se colocó en vista de datos en la imagen no se puede apreciar el número de la cantidad de encuestados pero se puede observar en la parte superior se encuentra cada variable que fue ingresada luego de eso con mayor facilidad se ingresaron las opciones por cada pregunta basándonos en los ingresos anteriores se puede apreciar que el tipo que se utilizó fue numérico, después de que ingreso cada respuesta de cada una de las encuestas se pudo concluir que el sistema SPSS es eficiente, rápido, genera resultados verídicos y sobre todo se obtuvo una mayor facilidad al momento de realizar los gráficos ya que el formato en el que arroja los resultados está muy especificado.

## **CAPÍTULO 5**

### **5. APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y RESULTADOS FINALES**

#### **5.1 Introducción**

En este capítulo analizaremos cada una de las preguntas realizadas en las encuestas para poder evaluar el compromiso de los colaboradores con ambas empresas.

#### **5.2 Metodología utilizada (Método Mixto)**

Se utilizó este método debido a que a que se pudo observar de manera presencial como funciona cada empresa además, se obtuvo la confianza de tratar con muchos de los empleados y hablar sobre su compromiso con la empresa, la motivación de permanecer en ella además de conocer a trabajadores que laboran más de 10 años e incluso desde que la empresa se fundó y la vieron crecer, se obtuvo información desde distintos puntos de vistas, además se analizaron los datos que se obtuvo a través de las encuestas a través de esto se observó que no todos se sentían satisfechos o motivados por su salario e incluso una falta de compromiso debido a la falta de motivación.

#### **5.3 Selección de la muestra**

Para obtener la muestra se analizó una población de 180 empleados tanto de Reciclar como de Incinerox juntas y realizando los cálculos respectivos el resultado de la muestra fue de 125 empleados de ambas empresas Reciclar/ Incinerox, tanto personal de planta como personal administrativo.

### 5.3.1 Análisis de la muestra

Primero se procedió a traspasar las encuestas físicas a un formato de tabulación en Excel realizado por las autoras en el que se define los datos generales de los encuestados, las preguntas realizadas individualmente y las respuestas las cuales se optó por traspasarlas en un orden numérico para mayor facilidad.

*Ilustración 13: Cuadro de Excel para la tabulación*

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Formato tabulacion de tesis corregido (1) - Excel'. The 'DATOS' ribbon is active, showing various data management tools. The spreadsheet contains a table with the following structure:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	SEXO	EMPRESA	EDAD	CARGO	TIEMPO	SENTIR	GUSTAR	JEFE	COMPAÑEROS	AMBIENTE	OPINIÓN	SOLUCIÓN	COOPERACION	PREOCUPACIÓN
61	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	
62	1	2	4	1	4	1	2	1	2	2	1	1	4	
63	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
64	1	2	3	1	4	2	2	1	1	2	1	1	2	
65	2	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	
66	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4	2	
67	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	4	2	
68	1	1	3	1	2	3	3	3	4	3	2	2	1	
69	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	
70	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	
71	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	
72	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	
73	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
74	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	
75	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
76	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	
77	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
78	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
79	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
80	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	
81	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	

*Fuente: Elaborado por Maholy Abad y Deyanira Jaramillo*

Al obtener listo el traspaso de las encuestas físicas a Excel se procedió a ingresar el documento por un sistema de tabulación para obtener resultados precisos de las encuestas, al tener los resultados se procedió a realizar los gráficos tanto de los datos generales como de las preguntas para

analizar de una manera más profunda las respuestas de los encuestados, se tomó como datos para realizar los gráficos el tipo de pregunta y el porcentaje que adquirido por el sistema.

*Fuente: Elaborado por Maholy Abad y Deyanira Jaramillo*

	SEXO	EMPRESA	EDAD	CARGO	TIEMPO	¿CÓMO SE SIENTE TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA?	¿LE GUSTA EL TIPO DE TRABAJO QUE REALIZA?	¿CÓMO SE SIENTE CON LOS JEFE?	¿CÓMO SE SIENTE CON SUS COMPAÑEROS?	¿LE GUSTA EL AMBIENTE LABORAL?	¿EN ESTA INSTITUCIÓN TOMAN MUY ENCUESTAS SUS OPINIONES?	¿CUANDO SE PRESENTA ALGUN PROBLEMA EN EL ÁREA DE ACTIVIDADES LE PERMITE COLABORAR EN BUSQUEDA DE ALGUNA ALTERNATIVA O SOLUCIÓN?	¿EXISTE MUCHA COOPERACIÓN ENTRE LOS QUE TRABAJAN AQUÍ?
N Válido	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	1,28	1,59	2,34	2,33	2,86	1,64	1,52	1,60	1,78	1,78	1,78	1,64	1,8
Error estándar de la media	,040	,044	,092	,171	,098	,047	,052	,053	,057	,057	,076	,071	,08
Mediana	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,0
Moda	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1
Desviación estándar	,451	,493	1,031	1,917	1,090	,530	,576	,596	,633	,633	,848	,797	,97
Varianza	,203	,243	1,064	3,674	1,189	,281	,332	,355	,401	,401	,719	,635	,94
Rango	1	1	4	8	3	2	2	3	3	3	3	3	3
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	2	2	5	9	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Suma	160	199	292	291	357	205	190	200	222	222	223	205	22

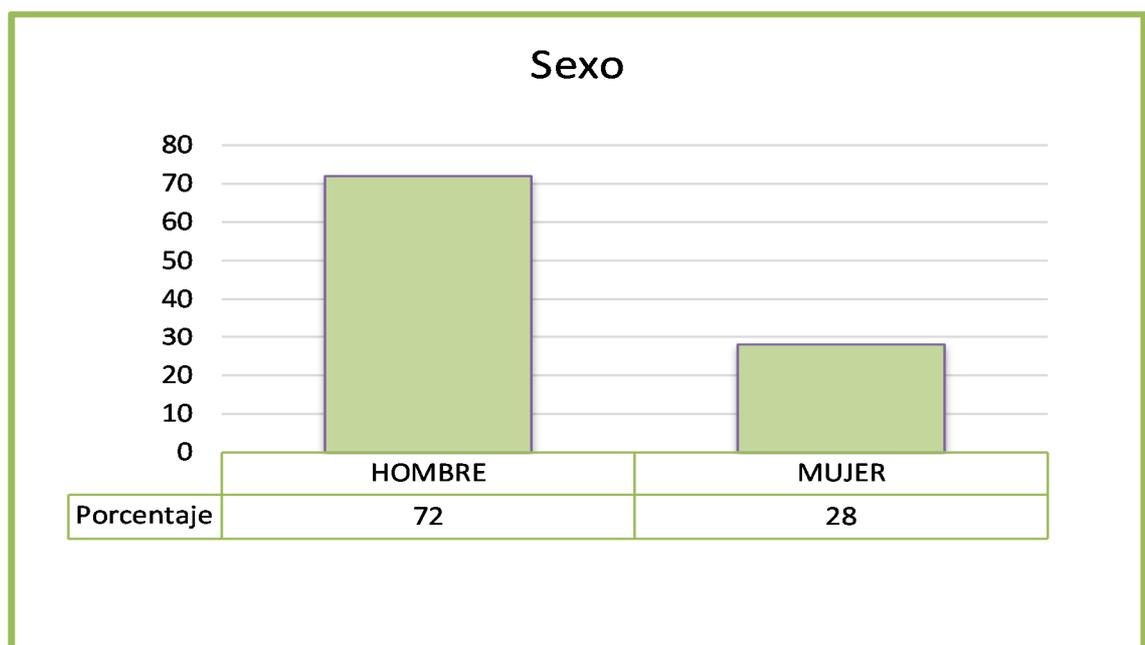
*Ilustración 14 Cuadro de Tabulación (Resultados)*

Se puede apreciar que la tabulación se la realizó en base a cada pregunta para la obtención de resultados más precisos, además de que se puede notar que se obtuvo un cuadro estadístico donde se observa la media, el error estándar, mediana, moda, desviación estándar, varianza entre otros resultados que son completamente individuales para un poder realizar un mejor análisis.

## 5.2 Datos generales

Se procedió a realizar el análisis de los datos generales de los encuestadores como el sexo, la edad, a cual empresa labora, el cargo que ocupa dentro de la empresa, el tiempo que labora en la empresa.

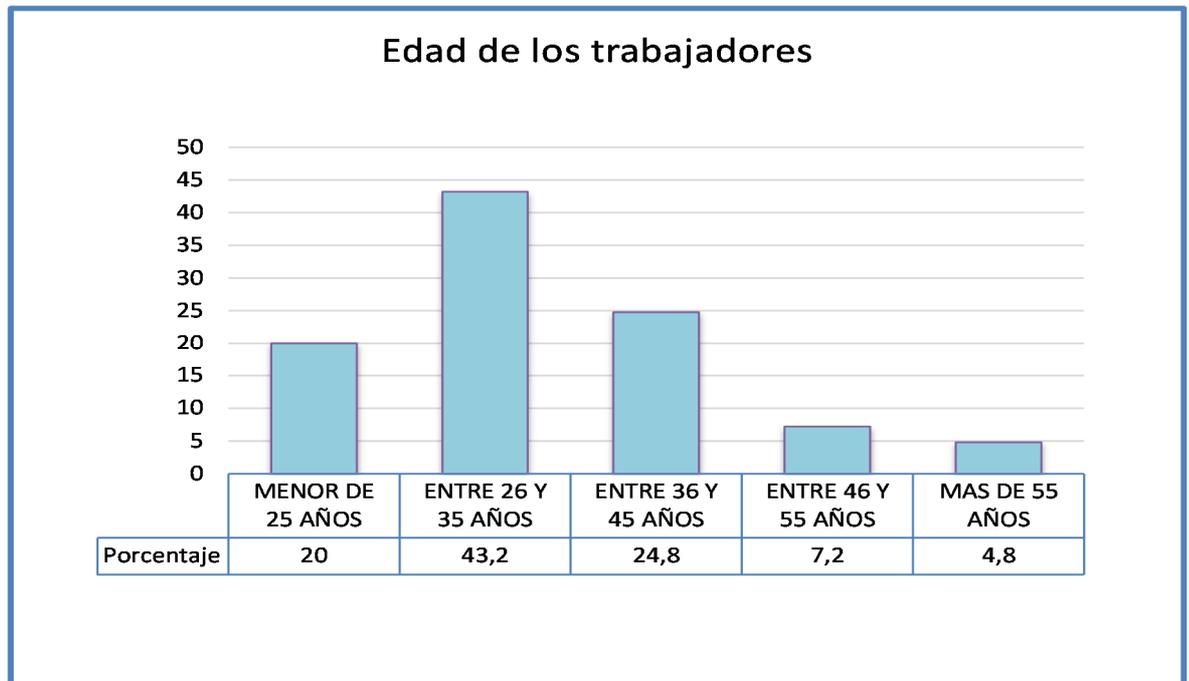
Gráfico 2 Sexo



Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

El tamaño de la muestra fue de 125 empleados encuestados que representan a cada una de las empresas en las que laboran, de los cuales el 72% fueron de sexo masculino es decir un total de 90 hombres por lo que se pudo notar que de este porcentaje la mayoría de ellos se encuentra en la planta de Incinerox ubicada en Pifo debido a que el trabajo que se realiza en esa planta es mucho más pesado que la que realiza en Reciclar y el 28% fueron de sexo femenino es decir un total de 35 mujeres; podemos observar que hay menos mujeres que hombres debido al tipo de trabajo que se desarrolla en estas y más personal femenino se encuentra en el área administrativa.

Gráfico 3 Edad

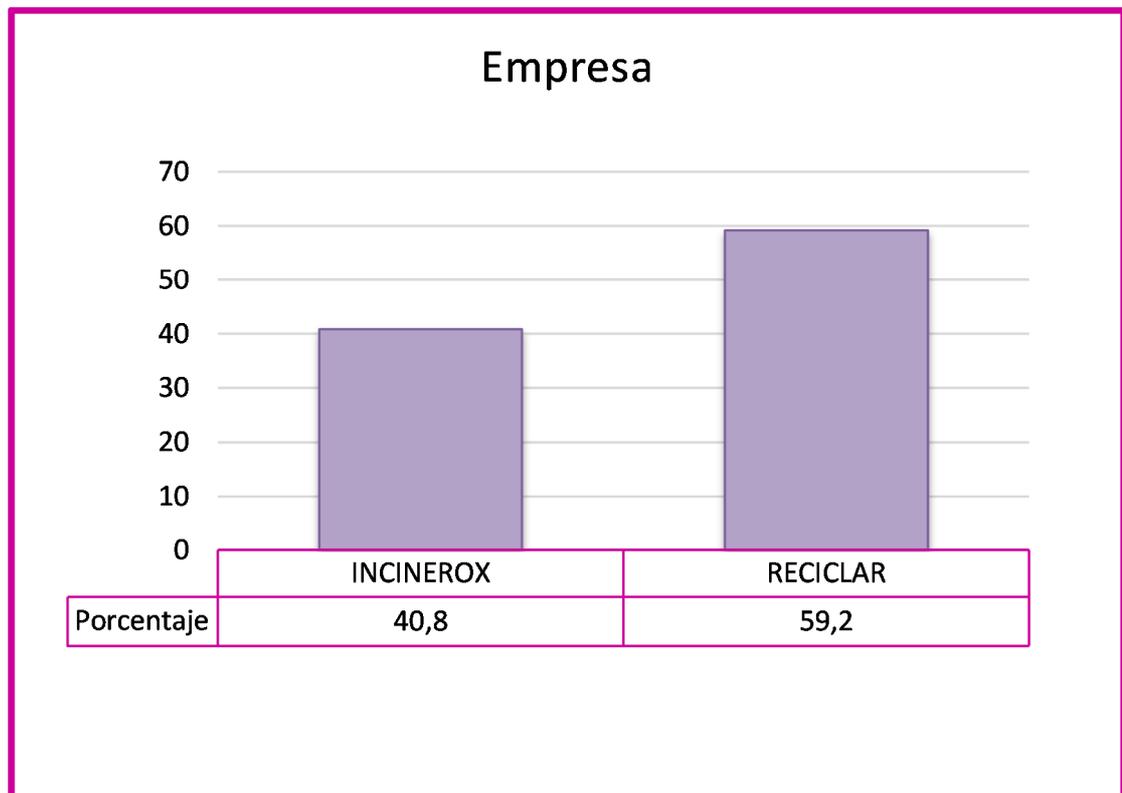


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

En esta muestra que representa la edad de los trabajadores que laboran en las empresas podemos observar que el 20% de los empleados está en un rango de edad menor de 25 años, el 43.2% de los empleados están en un rango de edad entre 26 y 35 años, el 24.8% de los empleados están en un rango de edad entre 36 y 45 años, el 7.2% de los empleados se encuentran en un rango de edad 46 y 55 años y el 4.8% de los empleados se encuentran en un rango de 55 años en adelante.

Podemos observar que la mayor parte de los colaboradores van entre 26 y 35 años que es la edad promedio dentro de estas empresas para laborar además se pudo notar que hay trabajadores que laboran en las empresas desde que esta se fundaron y otros jóvenes que se encontraban en periodo de prueba.

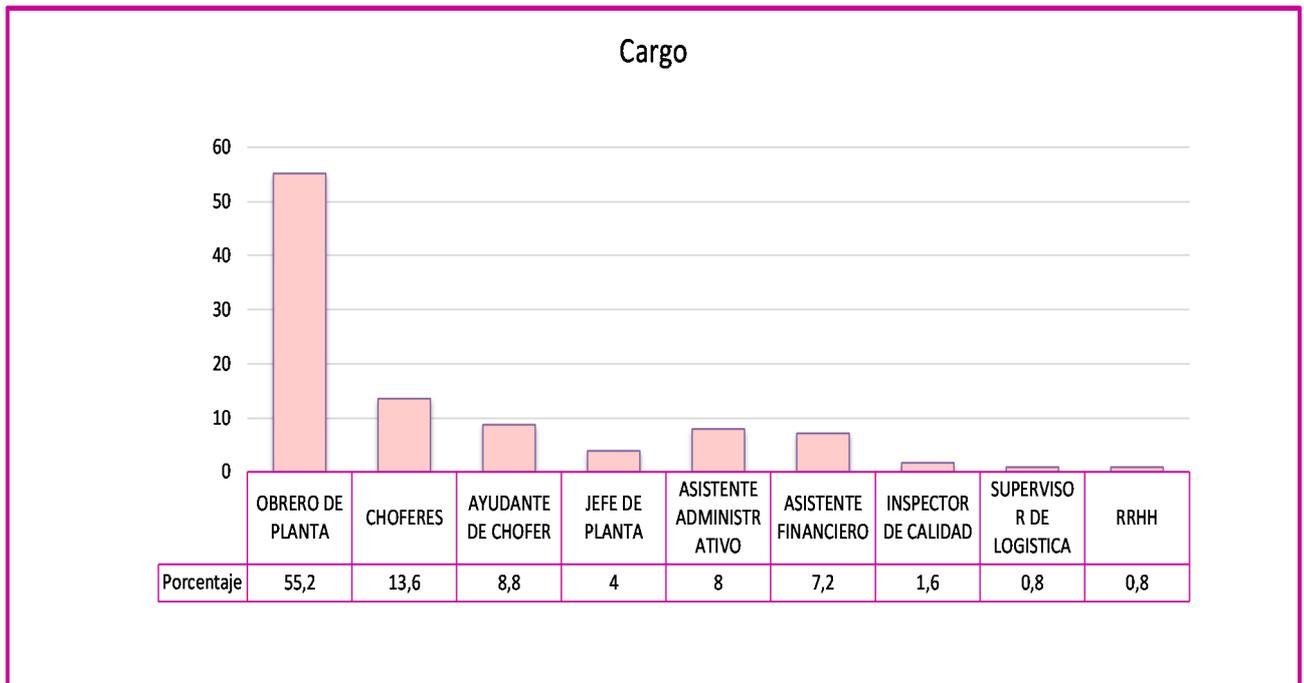
Gráfico 4 Empresa



Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

En esta muestra sobre las empresas podemos observar que el 40.8% del personal encuestado pertenece a la empresa Incinerrox es decir pudimos encuestar a 51 empleados de los cuales la mayoría eran hombres y poco personal femenino, en cambio en la empresa Reciclar podemos observar que hay un 59.2% de personal es decir que pudimos encuestar a 74 empleados esto se debe a que en las planta de reciclar fue más fácil el acceso para las encuestas debido a que el personal está ahí en la ciudad y fue mucho más fácil trabajar con ellos ya que no podíamos movilizarnos a todas las plantas de Incinerrox que están en algunos punto en la provincia de pichincha.

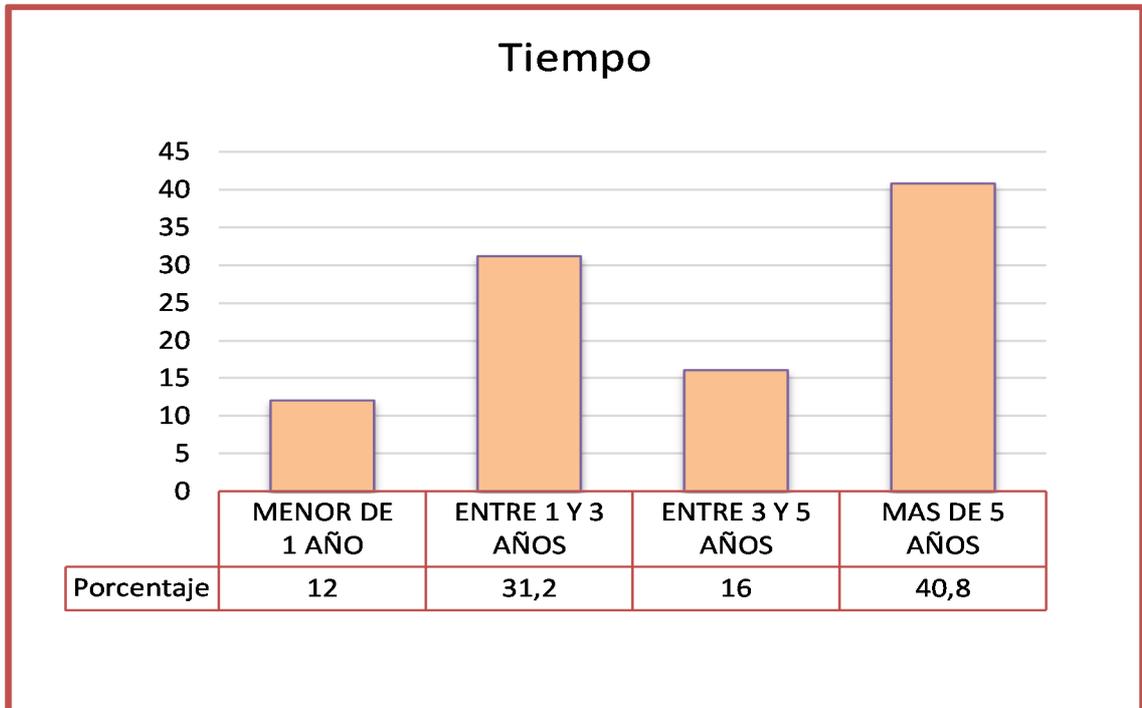
Gráfico 5 Cargo



Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

En esta muestra se puede analizar que los cargos dentro de las empresas van desde obreros hasta el personal administrativo y la mayor parte de los empleados encuestados de las empresas Reciclar/ Incinerox fueron obreros de planta con un 55.2%, seguidos por los choferes con un 13.6%, luego los ayudantes de choferes con un 8.8%, en los últimos lugares tenemos al personal administrativo, asistente administrativo 8%, asistente financieros 7.2%, jefe de planta 4%, inspector de calidad 1.6%, supervisor logístico con un 0.8% y RRHH con un 0.8% es decir que existe un mayor número de obreros de plantas tanto de Incinerox como los de reciclar y que la mayoría de ellos son hombres por lo que el trabajo es más pesado y porque deben de manejar maquinarias más pesadas y peligrosas.

Gráfico 6: Tiempo

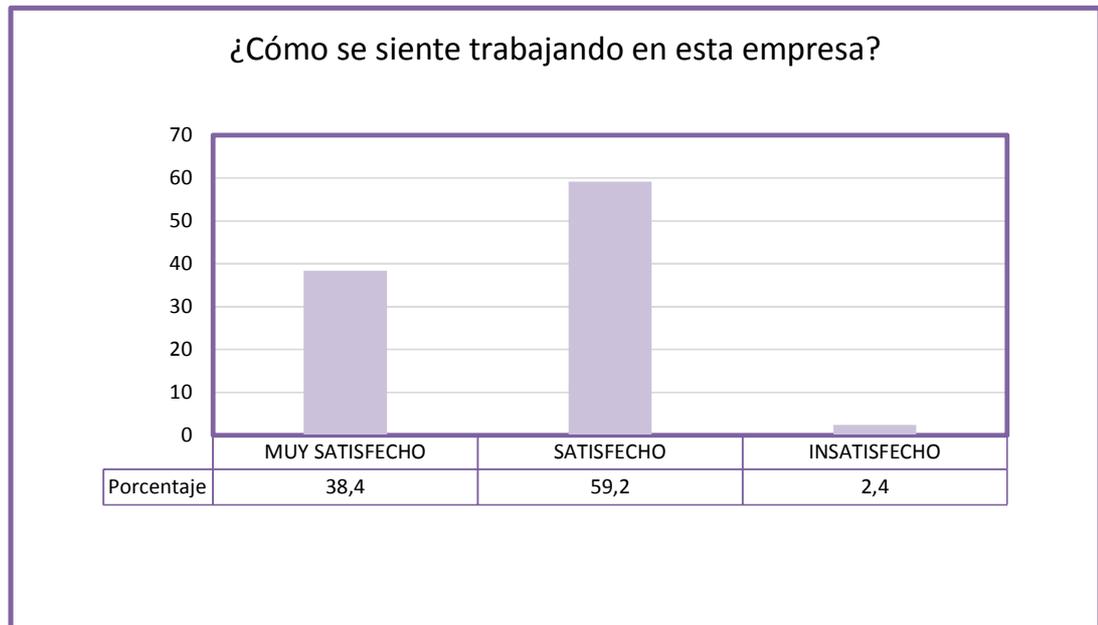


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

En esta muestra sobre el Tiempo podemos observar que la mayor parte del personal es decir el 40.8% tiene más de 5 años formando parte de la empresa como observación podemos añadir que de este porcentaje una parte tiene aproximadamente 10 años laborando dentro de las mismas, el segundo rango más alto es decir el 31.2% del personal tiene entre 1 y 3 años dentro de las empresas, luego tenemos un 16% del personal que tiene entre 3 y 5 años laborando dentro de las empresas y por último el 12% del personal tiene menos de 1 año, algunos de estos se encuentra en proceso de prueba.

### 5.3 Preguntas Encuestas

Gráfico 7: ¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?

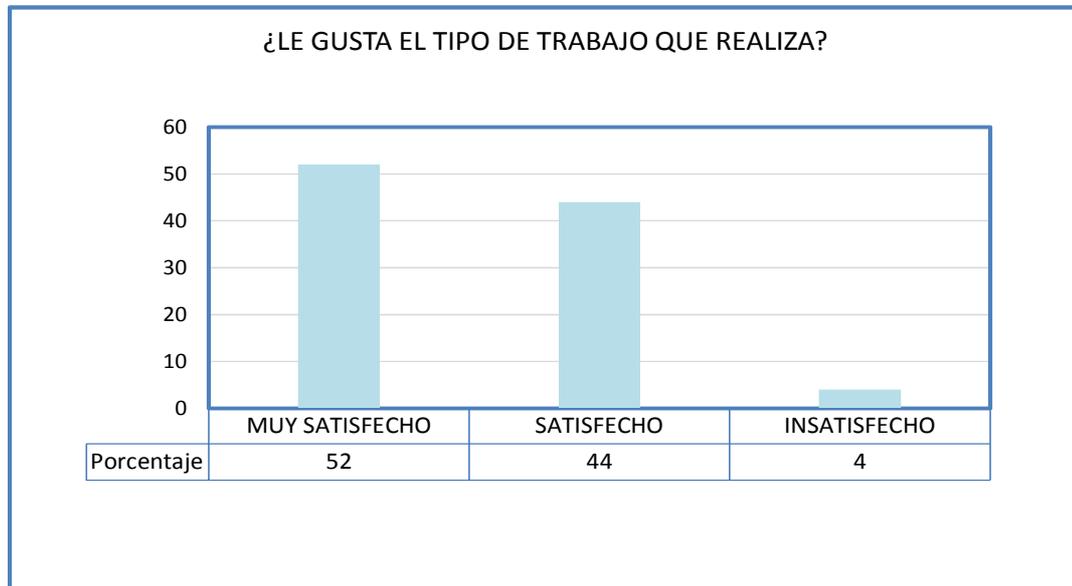


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

#### Pregunta 1: ¿Cómo se siente trabajando en esta empresa?

En esta muestra podemos observar que el 59.2% del personal de las empresas Reciclar e Incinerox se encuentran satisfechos dentro de su trabajo; es decir están conformes con su ambiente laboral se sienten bien formando parte de la empresa, el 38.4% del personal en cambio está muy satisfecho es decir ellos están totalmente conformes perteneciendo a las empresas, se sienten cómodos trabajando dentro de su ambiente laboral y el 2.4% del personal se encuentra insatisfecho laborando dentro de la empresa, se sienten inconformes con sus compañeros y con el ambiente laboral.

Gráfico 8: ¿Le gusta el tipo de trabajo que realiza?

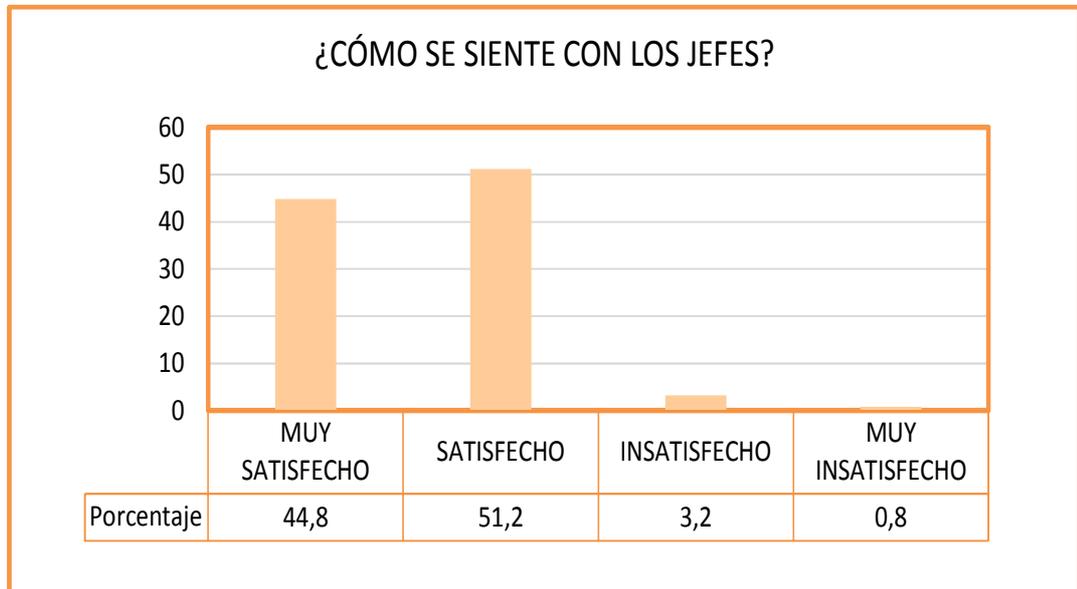


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

### Pregunta 2: ¿Le gusta el tipo de trabajo que realiza?

En esta muestra podemos observar que el 52% de los colaboradores les gusta mucho el tipo de trabajo que realizan dentro de la empresa, se sienten muy satisfechos con lo que hacen, el 44% del personal está satisfecho es decir está conforme en lo que les corresponde realizar ya que este trabajo es rotativo en sus labores refiriéndonos a los que son ayudantes de choferes y embaladores, ambos puestos pertenecen al cargo de obreros de planta, cabe recalcar solo son hombres y un 4% del personal está insatisfecho esto representa una mínima de cantidad del personal que están simplemente porque necesitan el trabajo.

Gráfico 9: ¿Cómo se siente con los jefes?

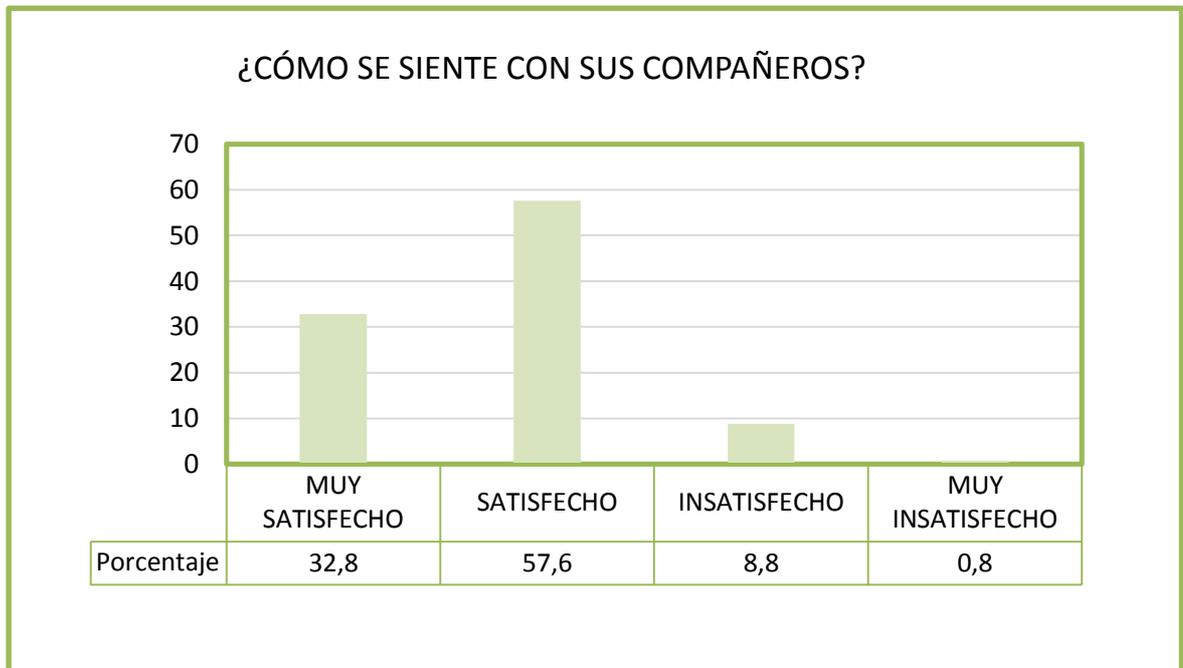


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

### Pregunta 3: ¿Cómo se siente con los jefes?

En esta muestra podemos observar que el 51.2% del personal se encuentra satisfecho con sus jefes cabe recalcar que nos referimos a los gerentes de cada empresa y a sus jefes de planta, el 44.8% del personal está muy satisfecho con ellos, basándose en comunicación, trato y a la ayuda que muchas veces reciben de ellos, el 3.2% del personal está insatisfecho ya que tienen muchas veces problemas con los jefes de planta porque existen obreros irresponsables y no les gusta que le llamen la atención y crean controversia entre ellos y el 0.8% está muy insatisfecho por la misma razón que los anteriores.

Gráfico 10: ¿Cómo se siente con sus compañeros?

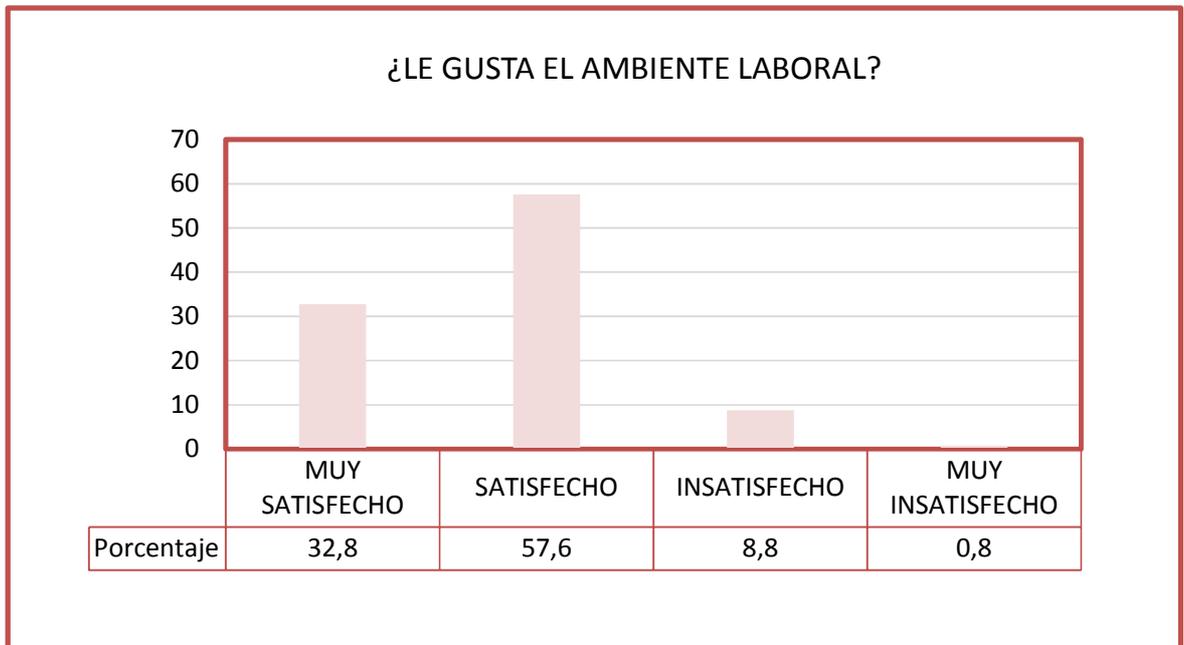


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

#### Pregunta 4: ¿Cómo se siente con sus compañeros?

En esta muestra podemos observar que el 57.6% del personal está satisfecho con sus compañeros de trabajo, es decir mantienen un buen ambiente laboral sin conflictos y pueden trabajar muy bien dentro de su entorno, el 32.8% del personal está muy satisfecho con sus compañeros de trabajo, mantienen una buena relación entre ellos, son muy colaboradores cuando necesitan ayudarse, el 8.8% del personal está insatisfecho ya que entre ellos han tenido muchos roces, conflictos, ellos mismos se crean un ambiente un poco tenso cabe recalcar por lo general son las mujeres de las empresas (obreras) y el 0.8% del personal está muy insatisfecho por las mismas razones de conflictos que se han creado entre ellos.

Gráfico 11: ¿Le gusta el ambiente laboral?



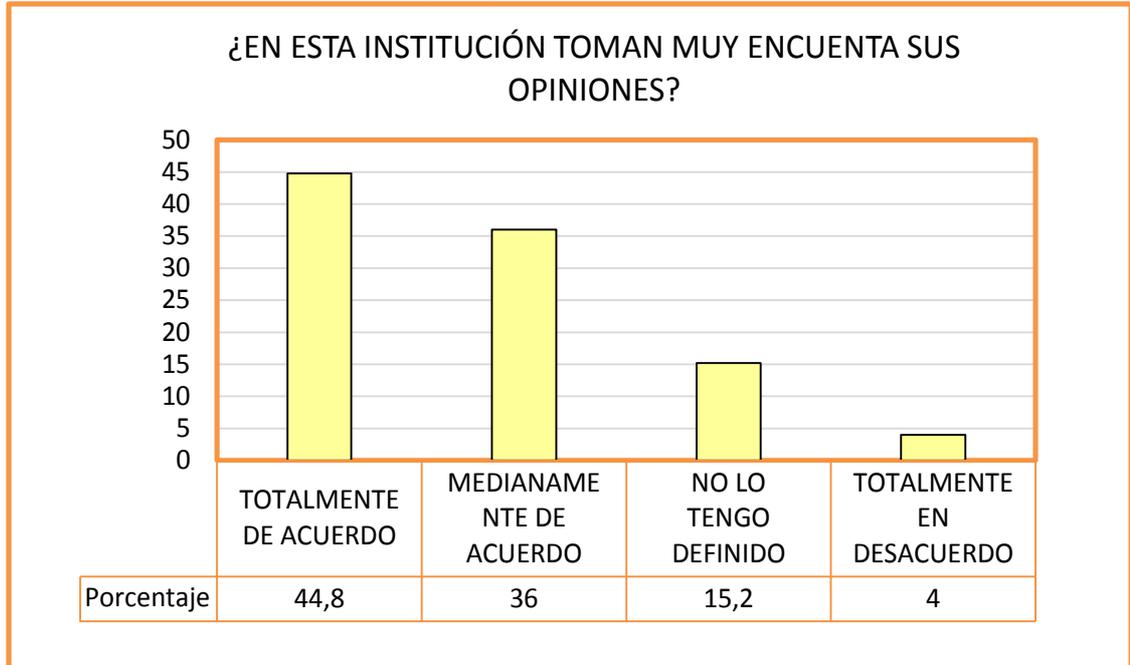
Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

### Pregunta 5: ¿Le gusta el ambiente laboral?

En esta muestra podemos observar que el 57.6% del personal está satisfecho con el ambiente laboral en el que trabaja, es decir trabajan en un ambiente agradable con ellos mismos, esto es satisfactorio incluso para la empresa ya que trabajan de mejor manera generando buenos resultados, el 32.8% del personal está muy satisfecho con el ambiente laboral, trabajan felices en su entorno, mantienen buena relación con todo los miembros de la empresa , el 8.8% del personal está insatisfecho con el entorno laboral como se ha descrito en las anteriores preguntas que se genera un ambiente tenso debido a los conflictos generados entre ellos y el 0.8% del personal está muy insatisfecho con el ambiente laboral por las mismas razones antes mencionadas.

Gráfico 12: ¿En esta institución toman en cuenta sus opiniones?

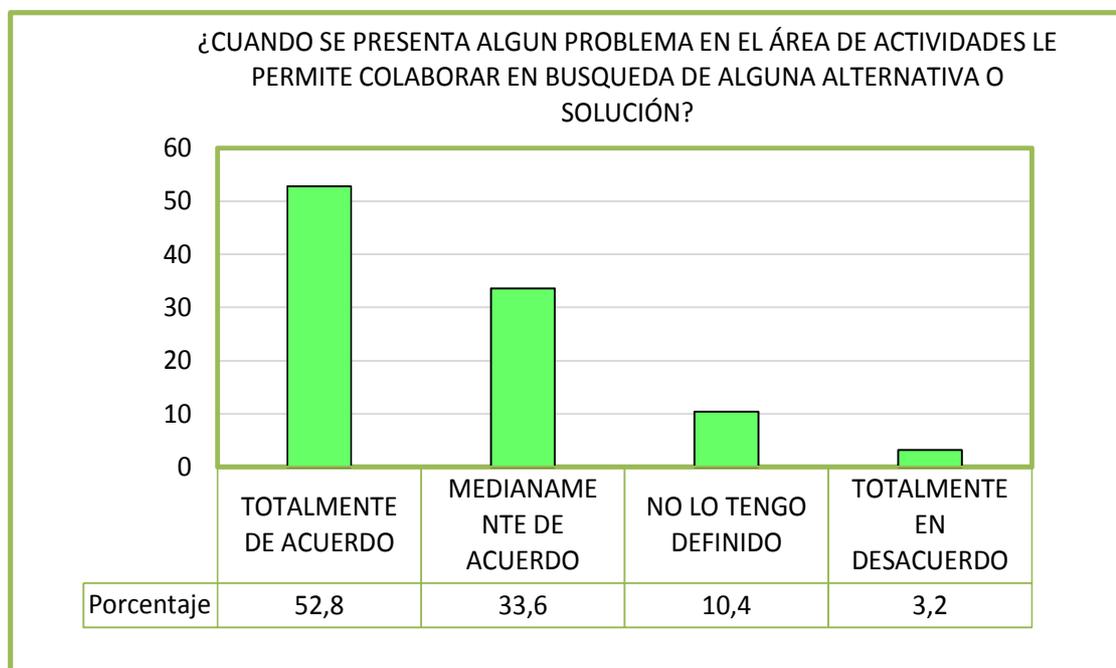
Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo



**Pregunta 6: ¿En esta institución toman en cuenta sus opiniones?**

En esta muestra podemos observar que el 44.8% del personal está totalmente de acuerdo que en la empresa toman en cuenta sus opiniones para cualquier situación la cual compete la opinión de ellos, el 36% del personal esta medianamente de acuerdo debido a que ellos opinan que algunas veces se les toma en cuenta y otras no , el 15.2% del personal no lo tiene definido, es decir no sabe si toman o no en cuenta su opinión y el 4% del personal está totalmente en desacuerdo de que toman su opinión en la empresa, es decir ellos dicen que no se les pregunta nada y a ellos les gustaría estar inmersos un poco más en este ámbito.

Gráfico 13: ¿Cuándo se presenta algún problema en el área de actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución?

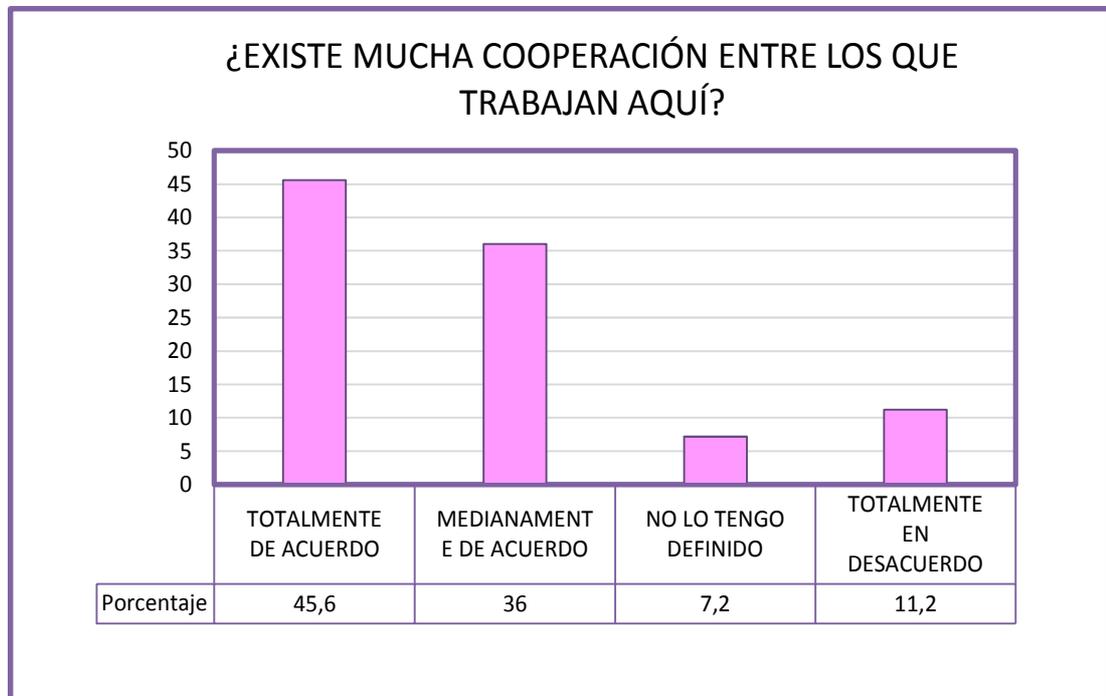


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 7: ¿Cuándo se presenta algún problema en el área de actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución?**

En esta muestra podemos observar que el 52.8% del personal está totalmente de acuerdo que cuando hay algún problema en el área en el que trabajan le permiten colaborar con una solución, el 33.6% del personal dice que esta medianamente de acuerdo que se los deje colaborar en esta parte, el 10.4% del personal no lo tiene definido, es decir no saben si pueden colaborar o no con ayuda si se presentara en su área y el 3.2% del personal está totalmente en desacuerdo, es decir piensan que no se les permite colaborar con alguna solución.

Gráfico 14: ¿Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?

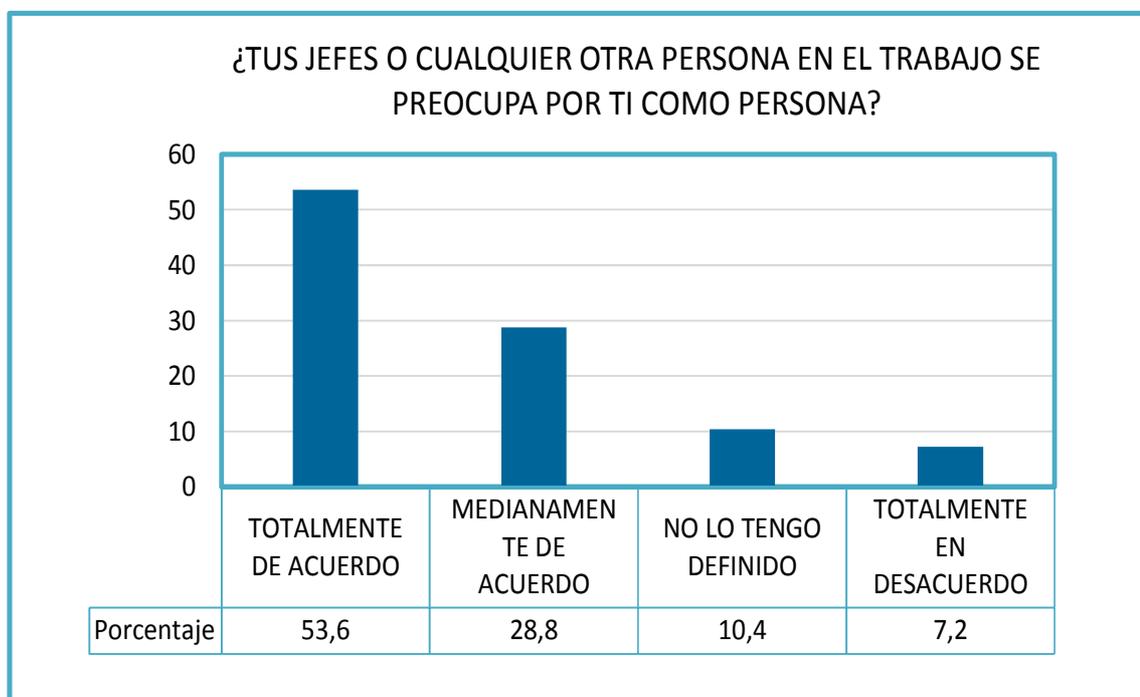


*Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo*

**Pregunta 8: ¿Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?**

En esta muestra podemos observar que el 45.6% del personal está totalmente de acuerdo de que en la empresa existe mucha cooperación entre el personal que trabaja allí, el 36% del personal esta medianamente de acuerdo de que sus compañeros son colaboradores porque ellos opinan que muchas veces a ellos no les gusta ayudar solamente lo hacen cuando van a recibir algo a cambio , el 11.2% del personal está totalmente en desacuerdo que sus compañeros sean colaboradores porque opinan que sus compañeros dicen que si no es su trabajo y no le pagan por ello no lo deben hacer y el 7.2% del personal no lo tiene definido, es decir no sabe si sus compañeros son colaboradores o no.

Gráfico 15: ¿Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupan por ti como persona?

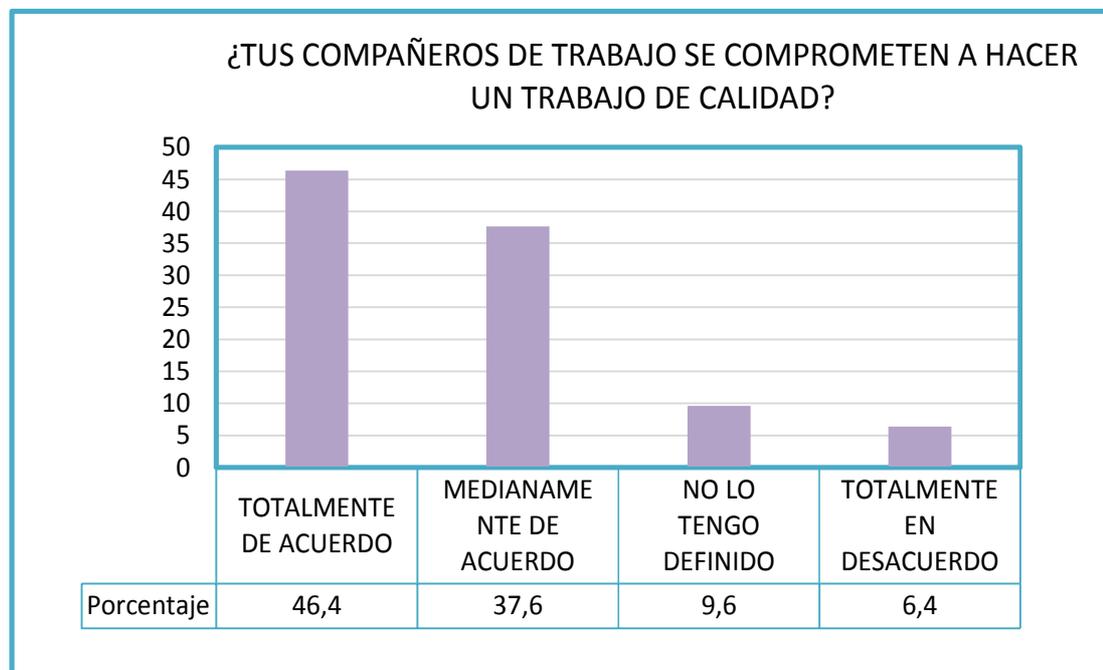


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 9: ¿Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupan por ti como persona?**

En esta muestra podemos observar que el 53.6% del personal está totalmente de acuerdo de que sus jefes o sus compañeros se preocupan por ellos como persona, es decir si sufren algún accidente laboral, o algún otro inconveniente sus compañeros o jefes están pendientes de ellos, el 28.8% del personal esta medianamente de acuerdo de que sus jefes o compañeros se preocupan por ellos ya que opinan que muchos compañeros les da igual lo que pase con sus otros compañeros, el 10.4% del personal no lo tiene definido si alguien está preocupado por ellos y el 7.2% del personal está totalmente en desacuerdo, ellos opinan que a sus compañeros solo preocupan por ellos y por nadie más.

Gráfico 16: ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?

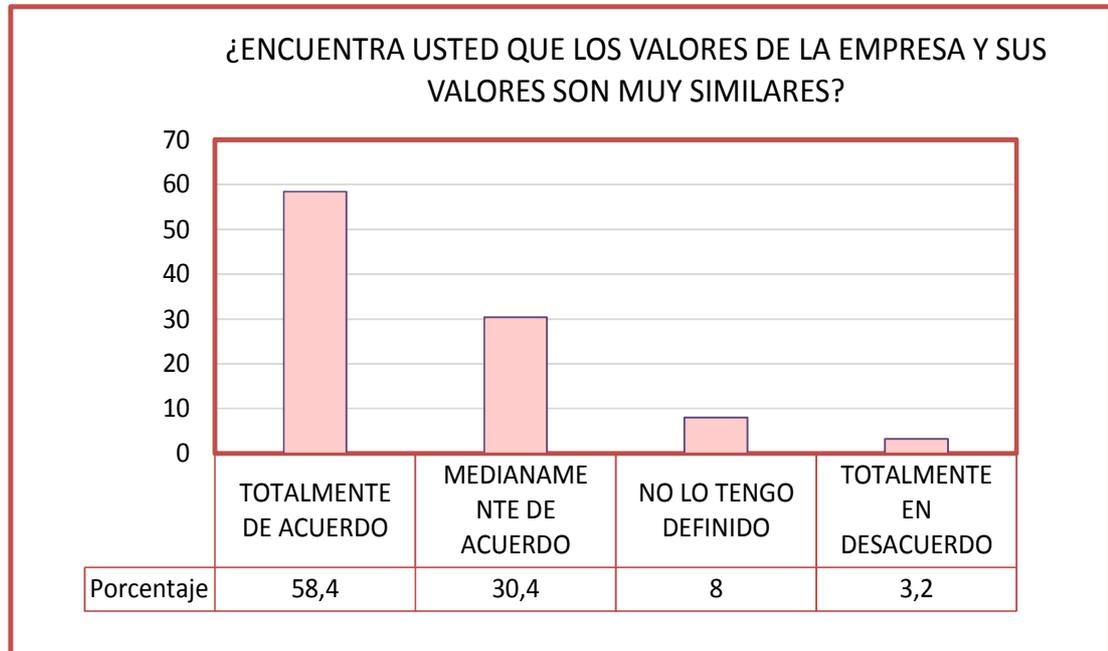


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 10: ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?**

En esta muestra podemos observar que el 46.4% del personal está totalmente de acuerdo de que sus compañeros hacen un trabajo de calidad, el 37.6% del personal está medianamente de acuerdo de que se realiza un trabajo de calidad ya que ellos opinan que hay compañeros que hacen su trabajo por hacer sin importar si está bien o mal, el 9.6% del personal no lo tiene definido si sus compañeros hacen un trabajo de calidad y el 6.4% del personal está totalmente en desacuerdo de que sus compañeros hagan un trabajo de calidad ellos opinan que sus compañeros hacen un mal trabajo y no lo solucionan.

Gráfico 17: ¿Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son similares?

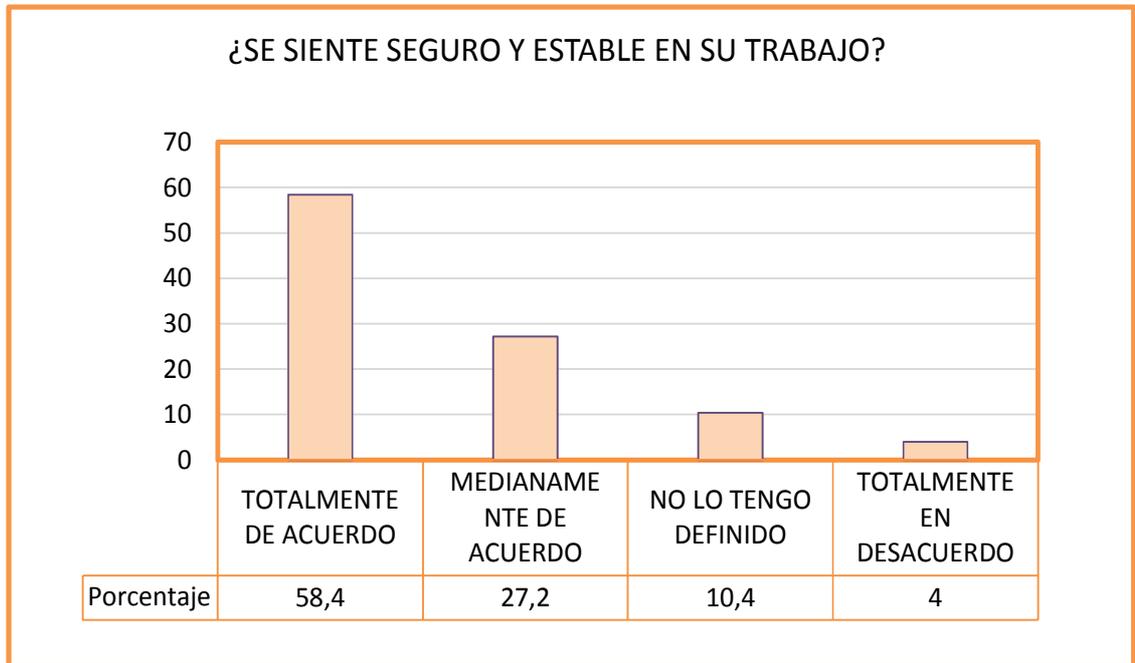


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 11: ¿Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son similares?**

En esta muestra podemos observar que el 58.4% del personal encuentra que sus valores personales y los valores de la empresa son similares, el 30.4% del personal esta medianamente de acuerdo de que sus valores sean similares con los de ellos; vale aclarar que algunos desconocen los valores que tiene la empresa, el 8% de los empleados no lo tienen definido si sus valores y los de la empresa sean iguales y el 3.2% del personal está totalmente en desacuerdo de que sus valores y los de la empresa estén a la par.

Gráfico 18: ¿Se siente seguro y estable en su trabajo?

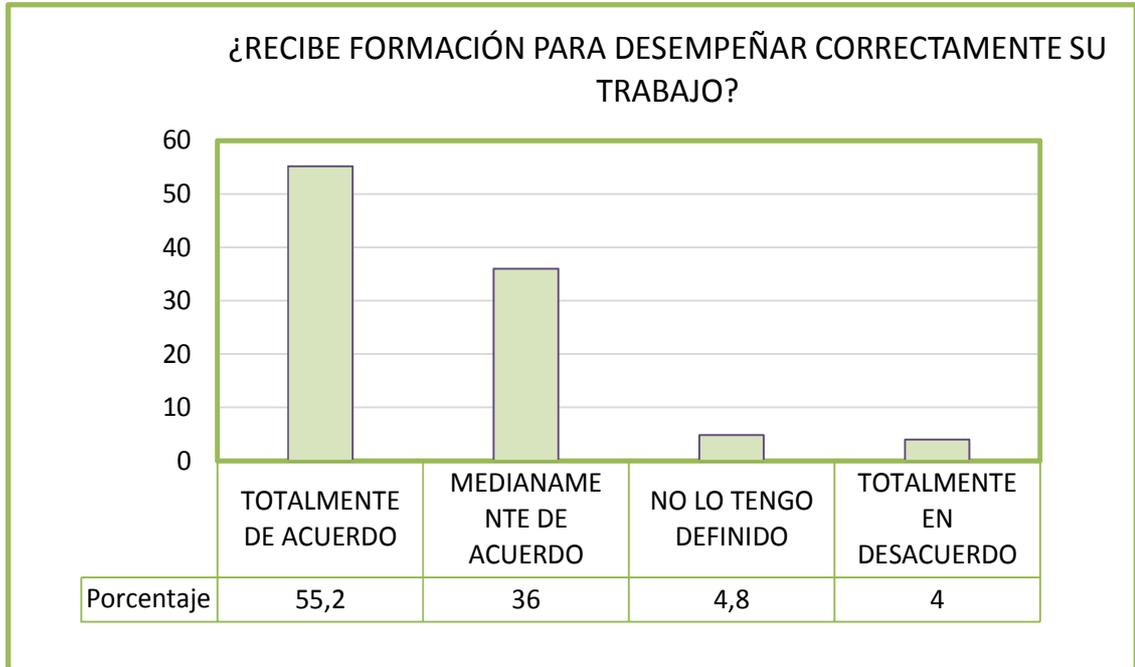


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

### Pregunta 12: ¿Se siente seguro y estable en su trabajo?

En esta muestra podemos observar que el 58.4% del personal está totalmente de acuerdo que se sienten seguros y estables en su lugar de trabajo, el 27.2% del personal dice que esta medianamente de acuerdo a sentirse seguro dentro de la empresa ya que ellos opinan que nadie está seguro en su lugar de trabajo que podría ocurrirles algún accidente o que podrían ser despedidos por las dificultades económicas que atraviesa el país, el 10.4% del personal no lo tiene definido no se sienten seguros ni inseguros, se sienten inciertos y el 4% del personal está totalmente de desacuerdo de estar seguros en el trabajo ellos opinan por el trabajo que realizan les puede ocurrir algún accidente.

Gráfico 19: ¿Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?

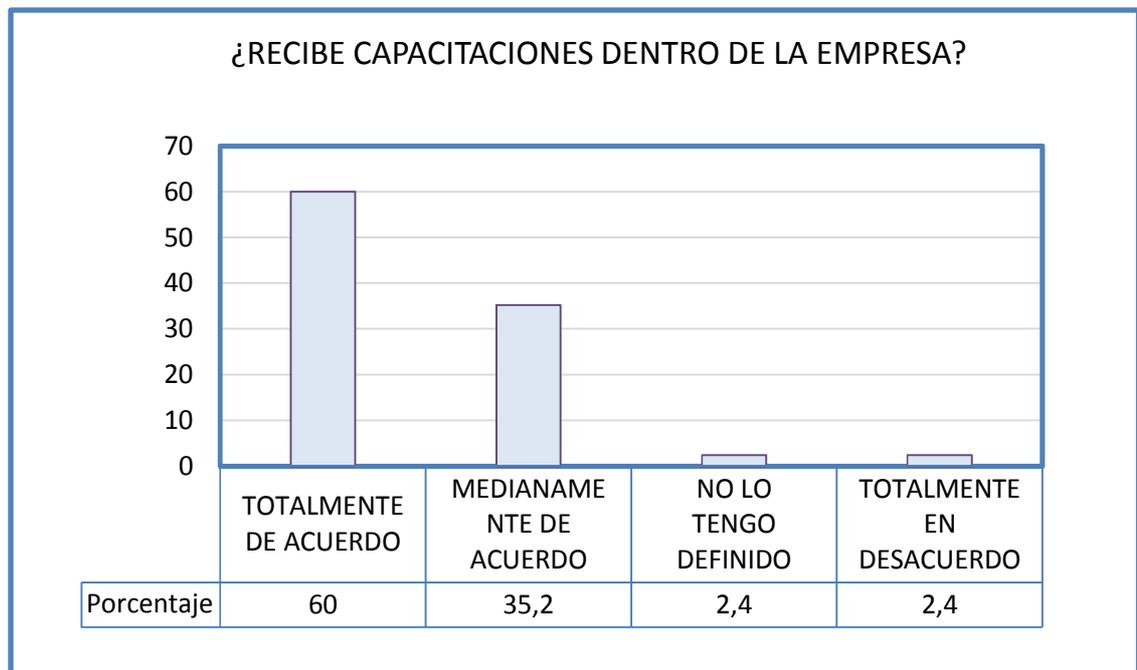


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 13: ¿Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?**

En esta muestra podemos observar que el 55.2% del personal está totalmente de acuerdo a que reciben información para desempeñar su trabajo correctamente es decir se les explica lo que deben hacer un ejemplo a los embaladores al momento de hacer pacas ya sean de cartón o papel o de botellas plásticas, el 36% del personal esta medianamente de acuerdo de que están capacitados para desempeñar su trabajo ellos opinan que a veces el jefe les explica y a veces no y por eso ocurren llamados de atención, el 4.8% del personal no tiene definido, es decir piensan que a veces si otra veces no tienen formación para hacer su trabajo y el 4% del personal está totalmente en desacuerdo de que reciben formación para desempeñar su trabajo.

Gráfico 20: ¿Recibe capacitaciones en la empresa?

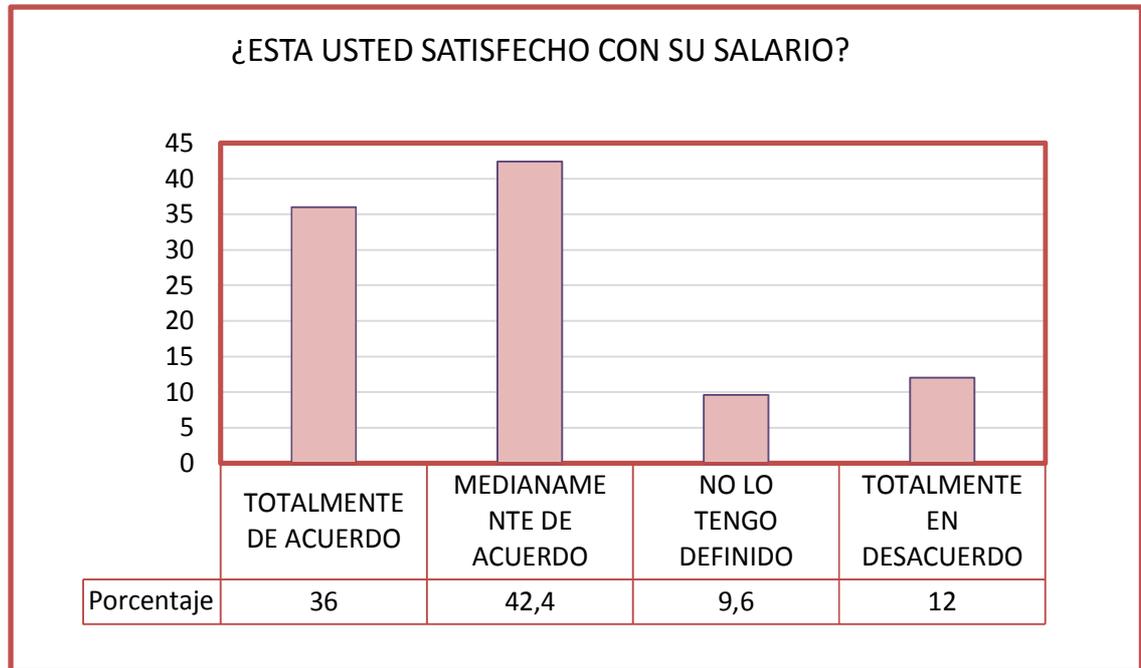


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 14: ¿Recibe capacitaciones en la empresa?**

En esta muestra podemos observar que el 60% del personal está totalmente de acuerdo en que reciben capacitación dentro de la empresa refiriéndonos a diversas áreas a las que pertenecen el personal administrativo como el área contable tienen que estar actualizándose por las normas, etc., el personal obrero capacitaciones de evacuación, riesgos, etc. e incluso capacitaciones para ser más proactivos en las empresas, etc., el 35.2% del personal esta medianamente de acuerdo de que reciben capacitación dentro de la empresa, el 2.4 del personal no lo tiene definido si reciben o no capacitación dentro de la empresa y el otro 2.4% del personal están totalmente en desacuerdo de que reciban capacitación dentro de la empresa.

Gráfico 21: ¿Está usted satisfecho con su salario?

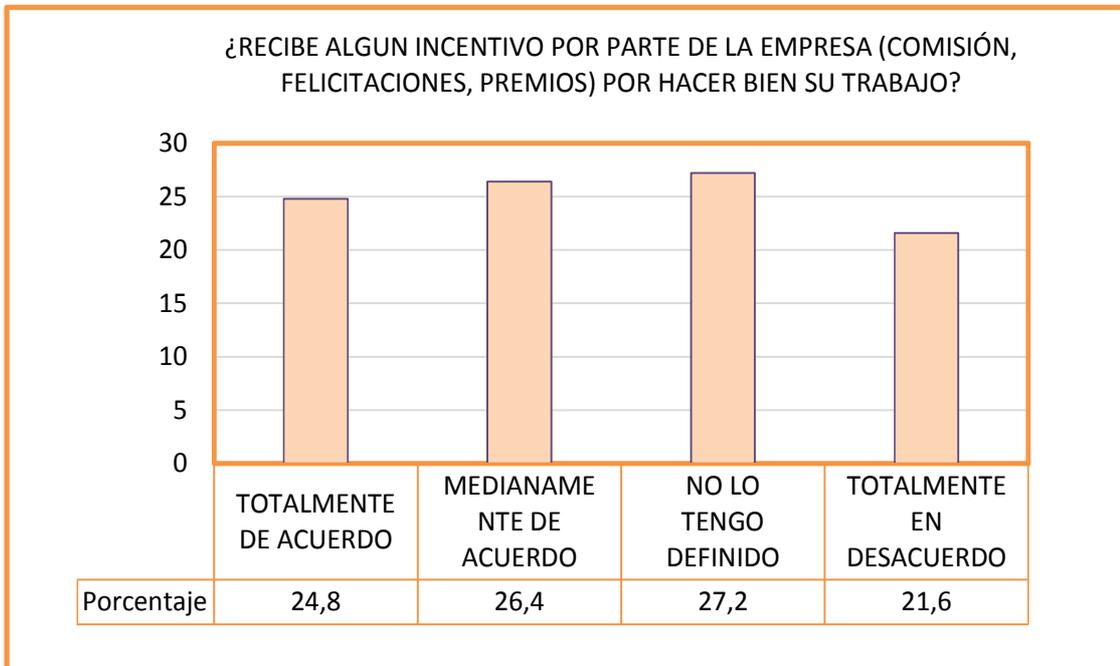


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 15: ¿Está usted satisfecho con su salario?**

En esta muestra que el 42.4% del personal esta medianamente de acuerdo de estar satisfecho con su salario ellos opinan que deberían subirles más el sueldo, el 36% del personal está totalmente de acuerdo con su salario es decir satisfecho con lo que ganan porque está a la par con lo que ellos realizan dentro de la empresa, el 9.6% del personal no tiene definido si está satisfecho o no con su salario ya que ellos opinan que no saben si está bien o mal lo que reciben cabe recalcar que algunas personal que trabajan aquí no tienen estudios y el 12% del personal está insatisfecho con su salario porque opinan que es muy poco lo que reciben en las empresas.

Gráfico 22: ¿Reciben algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones) por hacer bien su trabajo?

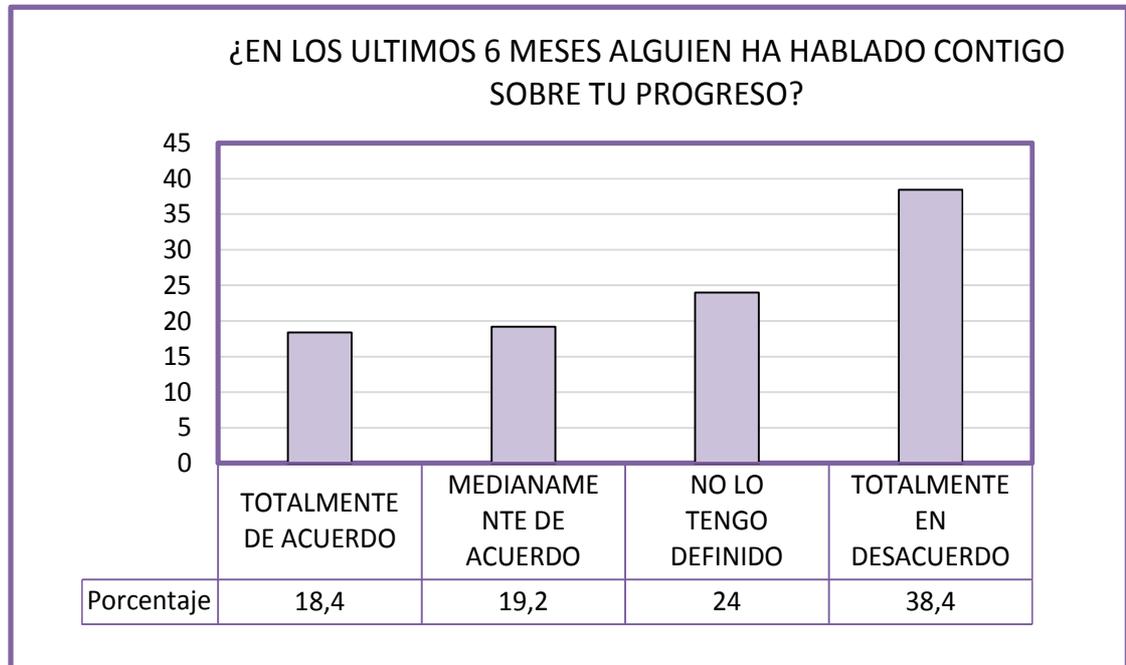


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 16: ¿Reciben algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones) por hacer bien su trabajo?**

En esta muestra podemos observar que el 24.8% del personal está totalmente de acuerdo que reciben incentivos dentro de la empresa, el 26.4% del personal esta medianamente de acuerdo de que reciben incentivos dentro de la empresa, el 27.2% del personal no lo tiene definido ellos opinan que no saben bien a que incentivos se refieren y el 21.6% del personal está totalmente en desacuerdo de que reciban incentivos dentro de la empresa que lo que reciben no es suficiente incentivos para ello que la empresa debería de dar más.

Gráfico 23: ¿En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo de tu progreso?

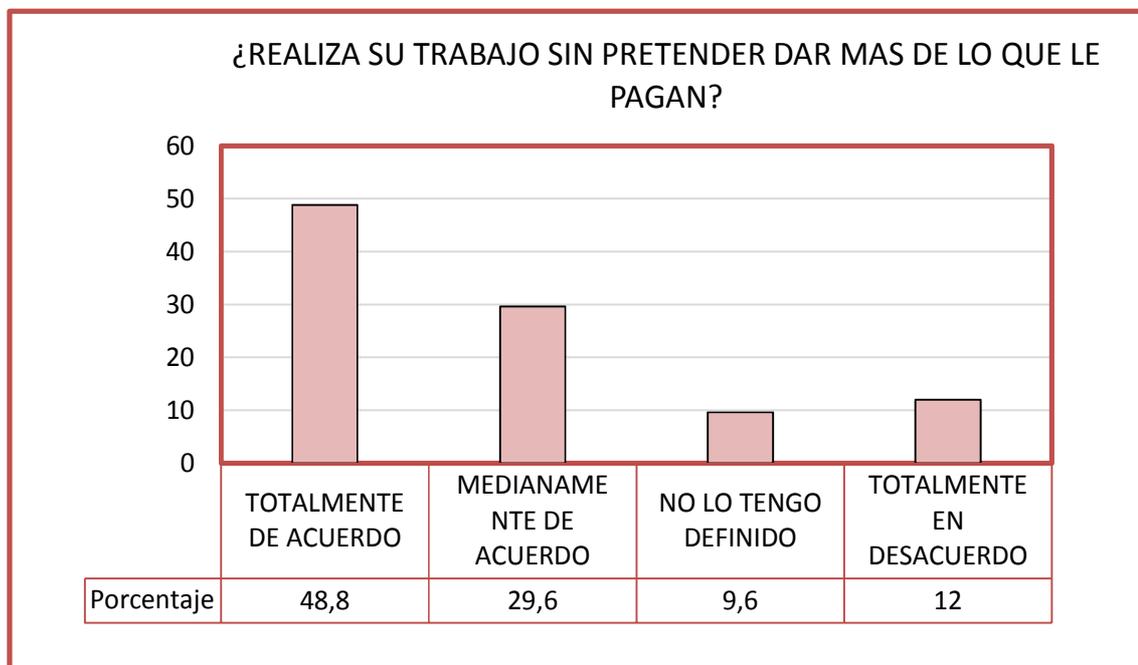


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 17: ¿En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo de tu progreso?**

En esta muestra podemos observar que el 18.4% del personal está totalmente de acuerdo de que han hablado con ellos de su progreso en el trabajo, el 19.2% del personal esta medianamente de acuerdo de que hablan con ellos de su progreso ellos opinan que antes había más comunicación en esta ámbito con ellos incluso los premiaban, el 24% del personal no lo tiene definido ellos opinan que no se acuerdan que algún mando alto (jefes) hayan hablado del progreso con ellos y el 38.4% que es la mayoría del personal están totalmente en desacuerdo de que hablen con ellos de su progreso que nadie habla con ellos y no saben si están progresando o no.

Gráfico 24: ¿Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan?

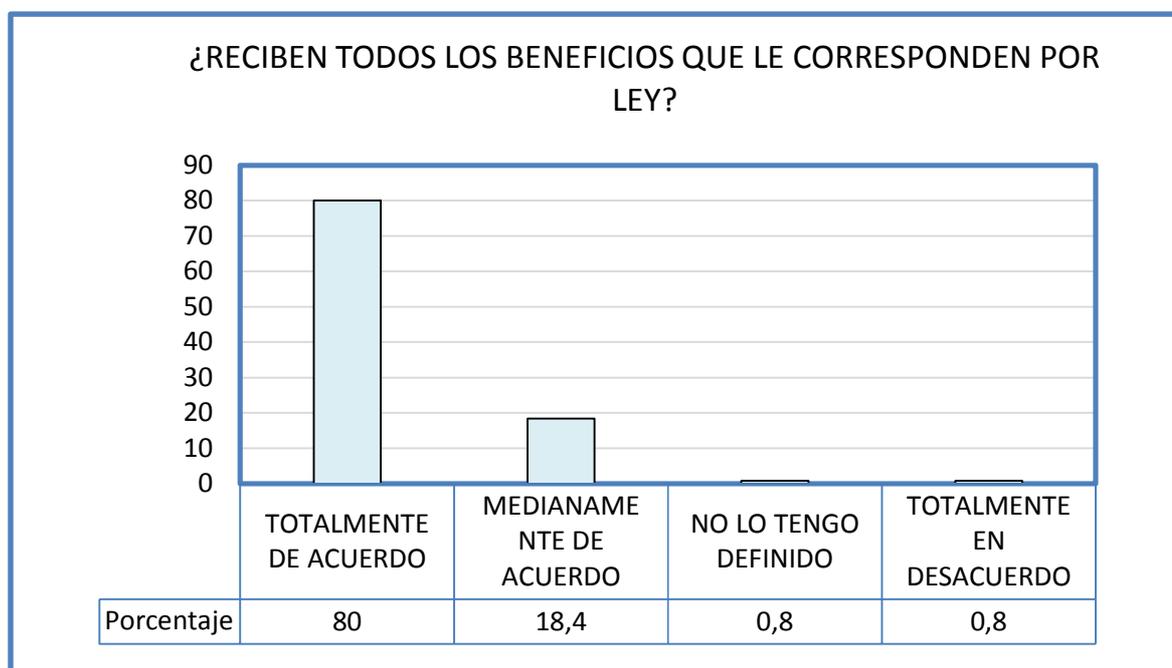


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 18: ¿Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan?**

En esta muestra podemos observar que el 48.8% del personal está totalmente de acuerdo de que realizan su trabajo sin pretender dar más de lo que les pagan es decir si hacen su trabajo sin conseguir más de lo que trabajan refiriéndose a que si lo necesitan en otra área o para realizar algún otro trabajo este lo haga sin esperar a que le paguen por hacer ello un ejemplo muchas veces se necesita que los choferes ayuden llevando al personal del comedor a la otra planta trasladando comida y que ellos lo hagan sin que le paguen más por hacer eso, el 29.6% del personal esta medianamente de acuerdo, el 9.6% del personal no lo tiene definido y el 12% del personal está totalmente en desacuerdo en hacer su trabajo sin pretender dar más.

Gráfico 25: ¿Reciben todos los beneficios que le corresponden por ley?

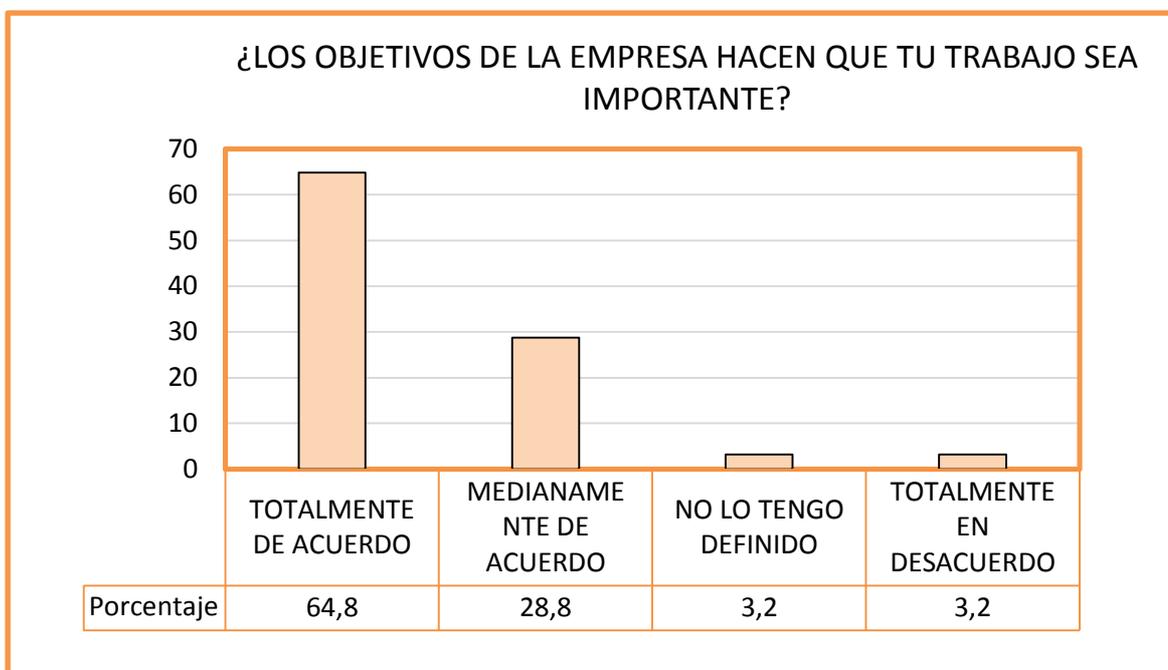


Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 19: ¿Reciben todos los beneficios que le corresponden por ley?**

En esta muestra podemos observar que el 80% del personal está totalmente de acuerdo que reciben todos los beneficios que les corresponden por ley, el 18.4% del personal esta medianamente de acuerdo que reciben todos sus beneficios, el 0.8% del personal no lo tiene definido como ya mencionamos antes no todos conocen bien sus derechos y el otro 0.8% del personal está totalmente en desacuerdo que reciben todos los beneficios que por ley les corresponden.

Gráfico 26: ¿Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?



Elaborado por: Maholy Abad y Deyanira Jaramillo

**Pregunta 20: ¿Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?**

En esta muestra podemos observar que el 64.8% del personal está totalmente de acuerdo que los objetivos que tiene la empresa hacen que su trabajo sea importante, cabe recalcar que el objetivo principal de las empresa es cuidar del medio ambiente, reducir la contaminación, el 28.8% del personal esta medianamente de acuerdo de que los objetivos de la empresa sea importante con lo que ellos hacen, el 3.2% del personal no lo tiene definido y el otro 3.2% está totalmente en desacuerdo de que ellos contribuyan para reducir la contaminación.

## **CAPÍTULO 6**

### **6. Plan de fidelidad y lealtad de los trabajadores**

Las nuevas generaciones de empleados que han llegado a las empresas son mucho más exigentes que las generaciones anteriores; para medir su lealtad y fidelidad hacia la empresa en la que laboran miden su proyección o ventajas que pueden recibir de estas.

Luego de realizar la evaluación a las empresas Reciclar e Incinerox se pudo notar que la mayor parte del personal está a gusto dentro de ellas pero igual proporcionaron comentarios sobre que les gustaría que mejorara dentro de las empresas; claro está también obtuvimos una menor cantidad de empleados inconformes que no siente compromiso con las empresas tal cual sucede en todas las empresas a nivel mundial.

Para mejorar ello proponemos un plan de fidelidad y lealtad para que las empresas Reciclar e Incinerox puedan aplicar con sus colaboradores.

- **¿Cómo fomentar la lealtad de los trabajadores?**

Carlos de Benito en su boletín titulado “Reflexiones sobre la lealtad y compromiso en la empresa” publicado en el año 2005 dice que la lealtad es una cualidad del ser humano vinculada a la ética de la persona. Hay personas leales y personas que no lo son; la lealtad se da en personas con un profundo sentido del deber y de responsabilidad. Primero hay que ser leal con uno mismo y luego con el exterior. (De Benito, 2005)

Para fomentar la lealtad de los colaboradores debe existir un factor o recurso muy importante para ellos que es la comunicación; debido a que los intereses de las empresas son distintos a los intereses de sus empleados para lo que cada una de las partes debería de conocer mutuamente sus intereses, así se fortalecerá los lazos entre el empleado y el empleador ganando respeto y confianza por parte de su grupo de trabajo.

La comunicación interna para los empleados es muy importante porque ellos dan a conocer sus necesidades y opiniones y a la vez se sienten importantes para la empresa; este es un factor muy importante para corregir dentro de ambas empresas ya que en los resultados obtenidos en las encuestas se pudo observar que ellos opinan que les falta comunicación.

El rendimiento de los colaboradores mejora cuando se sienten motivados en su lugar de trabajo para esto mencionamos a continuación 9 claves para mejorar el rendimiento de los empleados.

### **1. Apoyo Emocional:**

Cuando los empleados tienen problemas externos a su trabajo esto puede afectar en su desempeño laboral. Por ello es recomendable casi siempre tener un departamento psicológico dentro de las empresas o tener alguien en el departamento de recursos humanos para que pueda brindar este servicio a sus colaboradores de forma gratuita para ellos y su familia directa (esposa e hijos)

### **2. Activar el cuerpo:**

Cuando se refiere a activar el cuerpo hablamos de que se debe incluir actividades deportivas o actividades que ellos organicen que sirvan para aumentar su productividad; no solo se debe contar con la parte médica, un colaborador sano y activo es una persona motivada a trabajar y a fidelizarse con su empresa.

### **3. Acercar a las familias de los colaboradores con la empresa:**

Cuando los empleados conviven poco con su familia también crea presión y estrés en ellos y muchas veces piensan que por trabajar mucho ya no tienen tiempo para su familia y comienzan a sentirse

inconformes con la empresa; para esto se recomienda hacer reuniones o convivencias para que se involucren con la empresa a la que su familiar pertenece y así el empleado sea apreciado, esto hace que su lealtad con la empresa crezca.

#### **4. Recompensar las metas cumplidas:**

Se deben fijar metas para que los empleados se motivan a trabajar más, descubrir sus habilidades y recibir algo a cambio de dominio público para resaltar su esfuerzo y dedicación y a la par más empleados se motivaran con el final de obtener sus recompensas.

#### **5. Cuidar su lugar de trabajo:**

Una empresa con un ambiente agradable refiriéndonos a la parte estructural ayuda al empleado a sentirse más cómodo laborando en su entorno, una oficina limpia, unos baños limpios, brindando comodidad y seguridad para sus objetos personales hace al empleado una mejor persona y la motiva a comprometerse con la empresa para también cuidar de ella.

#### **6. Integrar a los equipos de trabajo:**

Hacer dinámicas grupales o actividades fuera del horario laboral ayuda a que las relaciones entre compañeros sean mejor, pudimos observar en los resultados de las encuestas que el personal de ambas empresas se siente satisfechos y algunos muy insatisfechos con sus compañeros. El objetivo de estas actividades es mejorar las relaciones entre compañeros y crear lazos de amistad y a la vez de responsabilidad laboral.

#### **7. Conocer a los empleados:**

Cada persona es diferente y tiene objetivos distintos en su vida, para ello es necesario averiguar el tipo de empleado que se tiene para mejorar su puesto de trabajo ya que en muchos casos hay empleados preparándose y capacitándose para un mejor puesto.

#### **8. Ofrecer prestaciones:**

Muchas veces los empleados necesitan hacer préstamos por emergencias o algún otro ámbito personal y no han cobrado su fin de mes. La empresa puede brindar ese servicio y luego le rebajan de sus roles de pagos por cuotas.

#### **9. Apoyo en educación continua:**

Hay trabajadores que no saben leer ni escribir se puede proponer un programa de nivelación de estudios para que terminen sus estudios básicos y así los incentivan a mejorar cada día.

Las empresas hoy en día deben ser reales, tener proyectos interesantes que ayuden a motivar al empleado para que se comprometa con la empresa, se ponga la camiseta y se sienta parte de ella, para esto los objetivos de la empresa deben ser similares a los objetivos del empleado y sea lo que él busca.

## **Conclusiones**

Para concluir este proyecto de titulación, este capítulo tiene como objetivo mostrar las respectivas conclusiones y recomendaciones en base a las investigaciones, análisis, y datos que se recolecto con el fin de mostrar los beneficios obtenidos en el transcurso del tema investigado.

El objetivo de esta tesis es evaluar los factores que generan compromiso en los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox. En este objetivo se quería lograr en primera instancia para reconocer la diferencia que existía en los factores que influyen en un empleado anteriormente y en la actualidad, además cuál fue el factor que generó mayor influencia y que permaneció constante en un empleado el mismo que se concluyó como el factor denominado motivación económica y social, se obtuvo resultados positivos en base a investigaciones, encuestas, entrevistas, analizando los resultados a través de gráficos sobre el tema antes propuesto.

Un aspecto importante que se generó en el transcurso de la investigación fue que al ir interpretando e investigando el tema establecido se pudo notar a través de las encuestas y las entrevistas que la falta de compromiso que existe en cada colaborador de ambas empresas fue totalmente distinto y que dependió de muchos factores como el sueldo, capacitaciones, el ambiente laboral, la falta de compañerismo, y sobre todo la falta motivación otros en cambio se sentían totalmente satisfecho tanto social como económicamente y que en estos trabajadores no influía el dinero trabajan en las empresas porque les gusta y porque se sienten dispuestos al momento de realizar sus laborales de una forma desinteresada en otros solo sentían compromiso con la empresa por necesidad de mantener a su familia.

Por otra parte se comprobó a través del sistema SPSS utilizado para la tabulación de las encuestas que hubo un porcentaje de encuestados más alto en Incinerox que en Reciclar debido a la estructura y el número de empleados que existe en la empresa, además se tuvo la oportunidad de realizar preguntas presenciales abiertas a mucho de los empleados de

ambas empresas finalizando una mini entrevista adecuada para aclarar cualquier respuesta que en la encuesta no se pudo obtener concluyendo que, el sistema de tabulación usado arrojó resultados indispensable para el respectivo análisis.

Al finalizar este proyecto se pudo comprobar que algunas de las hipótesis planteadas cuando iniciamos el desarrollo de este tema tuvieron falencias como la implementación de nuevos factores dentro de las empresas, es decir según lo evaluado no se cumplen en su totalidad; pudimos observar a lo largo del trabajo que por otra parte existe claridad en las normativas establecidas por la empresa hacia sus empleados, reconocimientos monetarios en base a su compromiso con la empresa, seguridad para sus empleados y que además si existe motivación por parte de la organización hacia sus colaboradores por medio de capacitaciones, horas extras, compensación por el mejor empleado del mes, bonos navideños, bonos escolares, fiesta de navidad y canastas navideñas pero la mayor parte de los trabajadores quisieran recibir mucho más, es decir ellos opinan que una parte de los incentivos que reciben no es suficiente.

Por tanto se concluye que según lo investigado si existió cierta similitud entre los factores organizacionales y el compromiso de los colaboradores tanto en la empresa Reciclar como en Incinerox es decir la hipótesis de la investigación propuesta no se cumplió en su totalidad ya que hubo desacuerdos en varios de los empleados de ambas empresas reconociendo que las opiniones vertidas por el personal fueron distintas y apropiadas en su mayoría.

## Recomendaciones

Dentro de un proyecto de titulación tan ambicioso como lo fue este, siempre se quiere que exista una mejora continua del mismo por lo que a partir de los resultados obtenidos en esta investigación se puede recomendar a los futuros investigadores que tengan interés en el proyecto:

- ✓ Repetir el estudio usando una muestra más grande y más variada para obtener mejores resultados y más distintos, podrían utilizar más empresas para realizar mejores comparaciones.
- ✓ Reutilizar el estudio investigativo como guía para diferentes compañías con el fin de implementar e identificar sus ventajas y desventajas que tienen hacia sus colaboradores, además de reconocer el índice de compromiso que tienen sus empleados hacia la organización esto con la finalidad de que la empresa se mantenga u obtenga una mejor posición dentro del mercado ya que una empresa depende de sus clientes y sus empleados.
- ✓ Dada la importancia del proyecto y la extensa investigación podrá ser uso de diferentes empresas y tomar en cuenta que pueden implementar el plan de fidelidad y lealtad de los trabajadores antes propuestos y así puedan descubrir sus falencias en el ámbito laboral y personal.
- ✓ Trabajar con más modelo de encuestas en caso de que no se obtenga mayores diferencias en los resultados.
- ✓ Hacer uso de distintos sistemas de tabulación con la finalidad de analizar si los resultados son iguales o diferentes para la obtención de datos verídicos.

- ✓ Otra recomendación sería que las empresas desarrollen estrategias para mantener el compromiso y motivación en sus colaboradores hacia la organización.

## Bibliografía

- Abrajan, M., Contreras, J., & Ramírez, S. (enero-junio de 2009). *GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA*. California: Enseñanza e investigación en psicología.
- Alcaraz Rodriguez , R. (2001). *El emprendedor de éxito. Guía de Planes de Negocio*. Recuperado el 13 de 02 de 2016, de [https://www.researchgate.net/profile/Rafael\\_Alcaraz\\_Rodriguez/publication/31603412\\_El\\_Emprendedor\\_de\\_Exito\\_Gua\\_de\\_Planes\\_de\\_Negocios/links/546ea10f0cf2bc99c2155a54.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rafael_Alcaraz_Rodriguez/publication/31603412_El_Emprendedor_de_Exito_Gua_de_Planes_de_Negocios/links/546ea10f0cf2bc99c2155a54.pdf)
- Alvarez Llorente, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Recuperado el 7 de Enero de 2016, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083648>
- Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Científicas y Arbitrarias de la Unam*, 200.
- Bandura, A. (s.f.). *Teoría del Aprendizaje social*.
- Bayona Saéz, C., Goñi Legaz, S., & Madorran García, C. (2000). Compromiso Organizacional Implicaciones para las gestiones estrategicas de recursos humanos. *Dialnet Revista Europea de direccion y economia de la empresa* , 9, 139-149.
- Bueno Sanchez, E. (Diciembre de 2003). *La investigación Científica Teoría y Metodología*. Recuperado el 18 de 02 de 2016, de <http://www.eramisbueno.net/eramis/wp-content/uploads/2014/08/libmetod.pdf>
- Carné, D. M. (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. *Revista vasca de economía*, 50-67.
- Castro, P. F. (mayo de 2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Recuperado el 06 de Enero de 2016, de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Claire Rocha, M., & Böhrt Pelaez, M. (marzo de 2004). *TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IDENTIFICACIÓN, MEMBRESÍA Y LEALTAD*. Recuperado el 7 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612004000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612004000100008&script=sci_arttext)
- Cortés Díaz , J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo* (novena ed.). Madrid : Tébar, S.L .
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*(22(2)), 40-56.

- Cújar Vertel, A., Ramos Paternina, C., Hernández Riaño, H., & López Pereira, J. (Julio - Septiembre de 2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Recuperado el 7 de Enero de 2016, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232013000300010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232013000300010&script=sci_arttext)
- De Benito, C. (2005). Reflexiones sobre la lealtad y compromiso en la empresa. *Capital Humano*. Recuperado el 21 de 02 de 2016, de <http://www3.mapfre.com/estudios/boletin/N23/pdfs/reflexioneslealtadycompromiso.pdf>
- Figueroa, L. A. (Septiembre de 2004). LIDERAZGO Y EQUIPOS DE TRABAJO: Una nueva forma de entender la dinamica organizacional. *Ciencias Sociales Online, Revista Electronica, III(1)*, 53-63.
- Flores Zambrano, R., & Madero Gómez, S. (2012). *Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia* (Vol. 22). Mexico: Acta Universitaria.
- Frias Castro, P. (mayo de 2014). *Compromiso y Satisfacción Laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Recuperado el 6 de Enero de 2016, de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- García, S. (2011). *LIDERAZGO Y VALORES*. Barcelona.
- Godinez, A. O. (NOVIEMBRE de 2013). *NCENTIVOS MONETARIOS EN LA MOTIVACIÓN LABORAL*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Ortega-Amarilis.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Batista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 3 de Febrero de 2016
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, J. V. (Enero de 2007). *relaciones entre actitud hacia al cambio y cultura organizacional*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a03.pdf>
- Lefcovich, M. (2006). *Superando la resistencia al cambio*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/articulo/superando\\_la\\_resistencia\\_al\\_cambio](http://www.degerencia.com/articulo/superando_la_resistencia_al_cambio)
- Lines. (2004). *relaciones entre actitud hacia el cambio y cultura organizacional*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a03.pdf>
- LLapa Rodríguez, E., Trevizan, M., & Shinyashiki, G. (mayo - junio de 2008). REFLEXIÓN CONCEPTUAL SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PROFESIONAL. *Latinoamericana Enfermagem*.

- Madero Gómez, S. (13 de octubre de 2009). *Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajo*. Recuperado el 08 de Enero de 2016, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n232/n232a6.pdf>
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. (2010). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Recuperado el 14 de 02 de 2016
- Martínez Lopéz, E., & Saldarriaga Franco, J. (2008). Inactividad Física y Ausentismo en el Ámbito laboral. *salud pública*, 10, 227-238.
- Martinez Rodriguez, J. (2011). Metodos de Investigacion cualitativa. *Silogismo Revista de Investigación*, 1, 8.
- Mercado Salgado, P., & Gil Monte, P. (Septiembre - Diciembre de 2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*, 20.
- Navarro Ruben, E., García Santillan, A., & Casiano Bustamante, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* (Vol. 1).
- Omar, A., & Florencia Urteaga, A. (Julio-Diciembre de 2008). *VALORES PERSONALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL* (Vol. 13). MEXICO: Consejo Nacional para la Enseñanza en investigación y psicología A.C .
- Peralta Gomez, M., Santofimio, A., & Segura, V. (Enero - Julio de 2007). *El compromiso laboral: Discurso en la organización*. Recuperado el 6 de Enero de 2016, de [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia\\_caribe/19/4\\_El%20compromiso%20aboral.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/19/4_El%20compromiso%20aboral.pdf)
- Pita Fernandez, S., & Pertegas Diaz, S. (2002). *Investigacion cuantitativa y cualitativa*. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de [http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti\\_cuali2.pdf](http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti_cuali2.pdf)
- Robledo, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Estudios Empresariales segunda época*, 67-86.
- Rodriguez Martinez, J. (Julio- Diciembre de 2011). *Métodos de investigación Cualitativa*. Obtenido de <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/view/64/53>
- Rodríguez, K. C. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y proyección en la enseñanza. *Curriculum y formación del profesorado*, 1-2.
- Salgado, P., & Gil-Monte, P. (Octubre de 2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Sanchez, J., Lanero, A., Yurrebaso, A., & Tejero, B. (2007). *Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional*.

Recuperado el 7 de Enero de 2016, de  
<http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/8569/8433>

Tejada Tayabas, J., & Arias Galicia, F. (Julio - Diciembre de 2005). PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES Y EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES. *Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 295- 309.

Thompson, I. (2006). *Tipos de encuestas*. Recuperado el 17 de 02 de 2016, de promonegocios.net: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-tipos.html>

Topa Cantisano, G., Lisbona Bañuelos, A., Palaci Descals, F., & Alonso Amo, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. *Psicothema*, 363-368.

Vargas, C. (2011). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 11 de 02 de 2016

Veloso Besio, C., & Cuadra Peralta, A. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.

## Anexos

### Anexo 1. Formato de Encuesta Original



DE EVALUACION DE FACTORES DE COMPROMISO ORGAN



OK

**Objetivo:** El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que permiten *MEJORAR EL COMPROMISO* de trabajo en la empresa.

Recuerda que las repuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto *NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS*

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del

#### INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

Marcar con X aquella respuesta que sea conveniente

SEXO	
Hombre	X
Mujer	

EMPRESA	
Reciclar	X
Incinerox	

EDAD	
Menos de 25 años	
Entre 26 y 35 años	X
Entre 36 y 45 años	
Entre 46 y 55 años	
Más de 55 años	

CARGO
choper

TIEMPO DE LABOR EN LA EMPRESA	
Menos de 1 año	
Entre 1 y 3 años	
Entre 3 y 5 años	X
Más de 5 años	

#### CUESTIONARIO

	PREGUNTAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1.-	Como se siente trabajando en esta empresa?		X		
2.-	Le gusta el tipo de trabajo que realiza?			X	
3.-	Como se siente con los jefes?		X		
4.-	Como se siente con sus compañeros?		X		
5.-	Le gusta el ambiente laboral?		X		
	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	medianamente de acuerdo	No lo tengo Definido	Totalmente en desacuerdo
6.-	En esta institución toman muy en cuenta sus opiniones?			X	
7.-	Cuando se presenta algún problema en el área de su actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución?		X		
8.-	Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?		X		
9.-	Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupa por ti como persona?			X	



10.-	Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?		X		
11.-	Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son muy similares?		X		
12.-	Se siente seguro y estable en su trabajo?		X		
13.-	Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?		X		
14.-	Recibe capacitaciones dentro de la empresa?		X		
15.-	Esta usted satisfecho con su salario?			X	
16.-	Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones, premios) por hacer bien su trabajo?				X
17.-	En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo sobre tu progreso?				X
18.-	Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan?		X		
19.-	Recibe todos los beneficios que le corresponden por ley?		X		
20.-	Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?		X		

A parte de las preguntas realizadas:

Sabes lo que se espera de ti en tu desenvolvimiento laboral dentro de tu empresa?

Colaborar en toda lo posible, tratar de hacer lo mejor que se pueda el trabajo que realiza

Usted cree que el compromiso económico es el principal incentivo para laborar dentro de una empresa?

Lo economico es muy importante y siempre busamos tener mejor ingresos economicos por nuestras necesidades.

**Objetivo:** El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que permiten **MEJORAR EL COMPROMISO** de trabajo en la empresa.

Recuerda que las repuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS**

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del

**INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL**

Marcar con X aquella respuesta que sea conveniente

SEXO	
Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input checked="" type="checkbox"/>

EMPRESA	
Reciclar	<input checked="" type="checkbox"/>
Incineror	<input type="checkbox"/>

EDAD	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 26 y 35 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

CARGO
ASISTENTE DE CONTABILIDAD

TIEMPO DE LABOR EN LA EMPRESA	
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 3 años	<input checked="" type="checkbox"/>
Entre 3 y 5 años	<input type="checkbox"/>
Más de 5 años	<input type="checkbox"/>

**CUESTIONARIO**

PREGUNTAS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1.- Como se siente trabajando en esta empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Le gusta el tipo de trabajo que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Como se siente con los jefes?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Como se siente con sus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Le gusta el ambiente laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	medianamente de acuerdo	No lo tengo Definido	Totalmente en desacuerdo
6.- En esta institución toman muy en cuenta sus opiniones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- Cuando se presenta algún problema en el área de su actividades le permite colaborar en búsqueda de alguna alternativa o solución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- Tus jefes o cualquier otra persona en el trabajo se preocupa por ti como persona?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

10.-	Tus compañeros de trabajo se comprometen a hacer un trabajo de calidad?	X			
11.-	Encuentra usted que los valores de la empresa y sus valores son muy similares?		X		
12.-	Se siente seguro y estable en su trabajo?	X			
13.-	Recibe formación para desempeñar correctamente su trabajo?	X			
14.-	Recibe capacitaciones dentro de la empresa?		X		
15.-	Esta usted satisfecho con su salario?		X		
16.-	Recibe algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitaciones, premios) por hacer bien su trabajo?		X		
17.-	En los últimos 6 meses alguien ha hablado contigo sobre tu progreso?			X	
18.-	Realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan?			X	
19.-	Recibe todos los beneficios que le corresponden por ley?	X			
20.-	Los objetivos de la empresa hacen que tu trabajo sea importante?	X			

A parte de las preguntas realizadas:

Sabes lo que se espera de ti en tu desenvolvimiento laboral dentro de tu empresa?

HACE BIEN LAS TAREAS ENCARGADAS Y QUE ESTOY  
CONTENTE LAS JEFES INMEDIATOS

Usted cree que el compromiso económico es el principal incentivo para laborar dentro de una empresa?

ES IMPORTANTE NECESARIO, PARA TODO, PERO NO ES  
COMPROMISO PARA REALIZAR BIEN EL TRABAJO, DEBEMOS HACERLO  
PORQUE NOS GUSTA HACER LO QUE HACEMOS Y CON  
GUSTO Y COMPROMISO POR NOSOTROS MISMOS.

## Anexo 2. Fotografías



Foto 1: Trabajadores Incinerox planta Pifo (Barriotieta)



Foto 2: Trabajadores Incinerox planta Pifo



Foto 3: Trabajadores Incinerox planta Pifo



Foto 4: Trabajadores Incinerox planta Pifo



Foto 5: Trabajadores Incinerox planta Pifo



Foto 6: Trabajadores Incinerox planta Pifo



Foto 7: Secretaria de Incinerox planta Pifo



Foto 8: Jefe de Planta Incinerox Pifo



Foto 9: Oficinas Reciclar

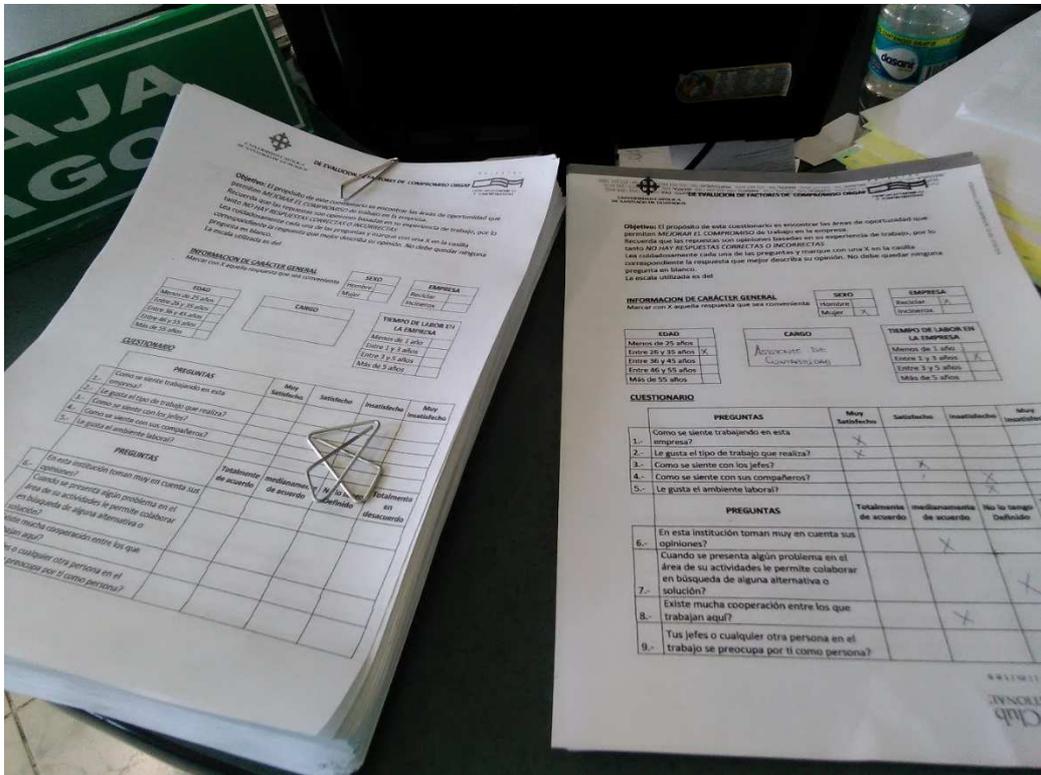


Foto 10: Encuestas Foto



11: Oficina Incinerox Quito



Foto 12: Gerente General Incinerox Ing. Diego Román



Foto 13: Planta Reciclar Quito



Foto 14: Jefe de planta Reciclar



Foto 15: Planta Reciclar Quito



Foto 16: Planta Reciclar Quito



Foto 17: Planta Reciclar Quito

Foto 18: Oficinas Reciclar Quito



Foto 19: Gerente General Reciclar y Presidente de Incinerox

## Anexo 3. Calculo de la Muestra



**DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA**

Misiones   Reglamento   Servicios   Horario y Personal   Alerta Bibliográfica   Contáctenos   Novedades

Otros cálculos .....

### CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	<input style="width: 50px;" type="text" value="5"/> %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	<input style="width: 50px;" type="text" value="95"/> %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	<input style="width: 50px;" type="text" value="180"/>	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20.000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	<input style="width: 50px;" type="text" value="50"/> %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	<b>123</b>	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

**Escenarios alternativos para su muestra**

Con una muestra de	<input style="width: 50px;" type="text" value="100"/>	<input style="width: 50px;" type="text" value="200"/>	<input style="width: 50px;" type="text" value="300"/>	Con un nivel de confianza de	<input style="width: 50px;" type="text" value="90"/>	<input style="width: 50px;" type="text" value="95"/>	<input style="width: 50px;" type="text" value="99"/>
Su margen de error sería	6.55%	0.00%	0.00%	Su muestra debería ser de	109	123	142

Guayaquil 24 de Febrero de 2016.

Ingeniero

**Freddy Camacho**

COORDINADOR UTE B-2015

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Licenciada **PRISCILA SANCHEZ**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de MAHOLY DENNISSE ABAD BALDEON Y DEYANIRA JOMIRA JARAMILLO CAMPOZANO, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“EVALUACION DE LOS FACTORES QUE GENERAN COMPROMISO DE LOS CALABORADORES DE LAS EMPRESAS RECICLAR E INCINEROX”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2015 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“EVALUACION DE LOS FACTORES QUE GENERAN COMPROMISO DE LOS CALABORADORES DE LAS EMPRESAS RECICLAR E INCINEROX”** somos la Tutora Priscila Sánchez y la Srta Maholy Dennisse Abad Baldeon y la Srta Deyanira Jomira Jaramillo Campozano y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

**Priscila Sánchez**

**PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**Maholy Abad Baldeon**

**Deyanira Jaramillo Campozano**

**Dokument** ASAD\_JARABILLO.Final.docx 0:31:47:333

**Inspektat** 2018-02-13 15:05:00

**Inspektad av** prisa@orkund.com

**Montage** area.zurita@cege-analysis.orkund.com

**Modellände** ASAD\_JARABILLO.Final [JARABILLO.MOD]@ASAD

en det här dokumentet står att det inte ska lösas ut av oss

*Handwritten signature: Sandy*

100%	100%
<p><b>Unidad 0476</b> Universidad Católica de Guayaquil - ASAD_JARABILLO.Final.docx</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS - CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b></p> <p><b>TITULO EVALUACION DE LOS FACTORES QUE GENERAN EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RECCULAR / INCIENCO</b></p> <p><b>AUTORES</b> Abad Baldeon, Manoly Demitise Jaramillo Campozano, Dayana Jomira</p> <p><b>Trabajo de titulación previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL TUTORALUCA - Priscila Sánchez Ube</b></p> <p><b>Igic</b> Guayaquil, Ecuador 2016</p>	<p><b>Unidad 0476</b> Universidad Católica de Guayaquil - ASAD_JARABILLO.Final.docx</p> <p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS - CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b></p> <p><b>TITULO EVALUACION DE LOS FACTORES QUE GENERAN EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RECCULAR / INCIENCO</b></p> <p><b>AUTORES</b> Abad Baldeon, Manoly Demitise Jaramillo Campozano, Dayana Jomira</p> <p><b>Trabajo de titulación previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL TUTORALUCA - Priscila Sánchez Ube</b></p> <p><b>Igic</b> Guayaquil, Ecuador 2016</p>
<p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS - CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b></p> <p><b>CERTIFICACION</b> Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Manoly Demitise Abad Baldeon y Dayana Jomira Jaramillo Campozano, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniería Comercial, TutoralUCA, Priscila Sánchez Ube, Igc, DIRECTORA DE LA CARRERA Ing. Georgetta Baldeon Calderon, Igc, COORDINADORA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DECLARACION DE RESPONSABILIDAD</p> <p><b>Notarios</b> Manoly Demitise Abad Baldeon y Dayana Jomira Jaramillo Campozano DECLARADOS QUE EL Trabajo de Titulación</p> <p><b>Evaluación de los Factores de Éxito que generan el Compromiso de los Colaboradores de la Empresa Reccular / Incienco</b></p> <p><b>previo</b></p> <p>A la obtención del Título de Ingeniería Comercial ha sido desarrollado respetando en estos ítemes los requisitos de requisitos</p>	<p><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS - CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b></p> <p><b>CERTIFICACION</b> Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Manoly Demitise Abad Baldeon y Dayana Jomira Jaramillo Campozano, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniería Comercial, TutoralUCA, Priscila Sánchez Ube, Igc, DIRECTORA DE LA CARRERA Ing. Georgetta Baldeon Calderon, Igc, COORDINADORA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DECLARACION DE RESPONSABILIDAD</p> <p><b>Notarios</b> Manoly Demitise Abad Baldeon y Dayana Jomira Jaramillo Campozano DECLARADOS QUE EL Trabajo de Titulación</p> <p><b>Evaluación de los Factores de Éxito que generan el Compromiso de los Colaboradores de la Empresa Reccular / Incienco</b></p> <p><b>previo</b></p> <p>A la obtención del Título de Ingeniería Comercial ha sido desarrollado respetando en estos ítemes los requisitos de requisitos</p>

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Abad Baldeon Maholy Dennisse, con C.C: # 0926964057 autor/a del trabajo de titulación: Evaluación de los Factores que generan el compromiso de los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de marzo del 2016.

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Abad Baldeon Maholy Dennisse

C.C: 0926964057

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jaramillo Campozano Deyanira Jomira, con C.C: # 0921833570 autor/a del trabajo de titulación: Evaluación de los Factores que generan el compromiso de los colaboradores de las empresas Reciclar/ Incinerox previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de marzo del 2016.

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Jaramillo Campozano Deyanira Jomira

C.C: 0921833570

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de los factores que generan el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar/Incinerox		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Jaramillo Campozano, Deyanira Jomira; Abad Baldeón, Maholy Dennisse		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Lcda. Priscila Sánchez Ube, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	SEMESTRE B-2015	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	136
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Proyectos de Investigación		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	FACTORES, COMPROMISO, EVALUACIÓN, GENERAN, COLABORADORES		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de tesis titulado "Evaluación de los Factores que Generan el Compromiso de los Colaboradores de la Empresas Reciclar/ Incinerox" se llevó a cabo en 2 Empresas de la Ciudad de Quito que se dedican a la recolección de materiales reciclados y a la incineración de residuos tóxicos. Estas empresas laboran con personal de planta y personal administrativo a los cuales se evaluarán para conocer sus compromisos con las Empresas ya que estos manejan necesidades diferentes para laborar en las mismas y luego de obtener los resultados poder elaborar un plan de fidelidad y lealtad de los colaboradores con las empresas.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-994713640 - 0998546862	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:mahoden18@hotmail.es">mahoden18@hotmail.es</a> ; <a href="mailto:deyanira_jaramillo_c@hotmail.com">deyanira_jaramillo_c@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Camacho Villagómez, Freddy Ronalde		
<b>COORDINADOR DEL PROCESO DE UTE</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-2439705 / 0987209949		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:freddy.camacho@cu.ucsg.edu.ec">freddy.camacho@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:Freddy.camacho.villagomez@gmail.com">Freddy.camacho.villagomez@gmail.com</a>		

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	