

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Estudio de los factores que determinan el compromiso laboral
de la empresa Freisacar en la ciudad de Quito, 2021”**

**Trabajo de Investigación
Para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Armijos Sánchez, Lisbeth Estefanía
Bach. Salinas Navarrete, Gustavo Alejandro

Docente Guía:

Dr. Velarde Molina, Jehovanni Fabricio

TACNA - PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE IMÁGENES	9
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	18
1.1. Título del tema	18
1.2. Planteamiento del Problema	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. General	19
1.3.2. Específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Teórica	19
1.4.2. Metodológica	20
1.4.3. Práctica	20
1.5. Metodología	21
1.5.1. Método descriptivo	21
1.5.2. Método exploratorio	21

1.6.	Definiciones.....	22
1.6.1.	Compromiso laboral.....	22
1.6.2.	Desarrollo organizacional	22
1.6.3.	Metas empresariales.....	22
1.6.4.	Desempeño laboral.....	22
1.6.5.	Satisfacción laboral.....	23
1.7.	Alcances y limitaciones	23
1.7.1.	Cobertura Geográfica	23
1.7.2.	Cobertura Sectorial.....	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		25
2.1.	Conceptualización de variables o tópicos claves.....	25
2.1.1.	Compromiso laboral.....	25
2.1.2.	Gestión de Recursos Humanos	26
2.1.3.	Comportamiento humano en las organizaciones	28
2.2.	Importancia del compromiso laboral	29
2.2.1.	Componentes	29
2.2.2.	Factores que influyen en el compromiso laboral	30
2.2.3.	Características del propio individuo	31
2.2.4.	Liderazgo.....	31
2.2.5.	Oportunidades laborales.....	32
2.3.	Modelos de Compromiso Laboral.....	32
2.3.1.	Desempeño laboral.....	34

2.3.2.	Satisfacción laboral.....	35
2.4.	Importancia de las Variables	35
2.5.	Análisis comparativo de los modelos de compromiso laboral	36
2.6.	Análisis crítico	36
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL		38
3.1.	Reseña histórica	38
3.2.	Filosofía organizacional.....	39
3.2.1.	Misión	39
3.2.2.	Visión.....	39
3.2.3.	Principios y valores	40
3.3.	Diseño organizacional	41
3.4.	Servicios y productos	42
3.5.	Diagnostico organizacional.....	46
CAPITULO IV RESULTADOS.....		47
4.1	Metodología de análisis.....	49
4.1.1	Instrumentos	49
4.1.1.1	Colaboradores a ser encuestados.....	50
4.1.1.2	Jefes Departamentales a ser entrevistados.....	51
4.1.2	Confiability del Instrumento.....	52
4.1.3	Técnica de procesamiento y análisis de datos	53
4.1.4	Población y muestra	53
4.1.4.1	Muestra	53

4.1.4.2	Tipo de muestreo	53
4.1.4.3	Tamaño de la muestra.....	53
4.1.4.4	Criterios de selección	54
4.2	Aplicación de las encuestas	54
4.2.1	Criterios importantes hallados en las encuestas	71
4.3	Aplicación de las entrevistas	73
4.3.1	Criterios importantes hallados en las entrevistas	82
4.4	Propuesta para la empresa Freisacar.....	83
4.4.1	Crear un equipo fuerte.	83
4.4.2	Comunicar metas y expectativas claras a los empleados	83
4.4.3	Compartir información y números.	84
4.4.4	Fomentar la comunicación abierta.	84
4.4.5	Mantener una campaña permanente acerca de la reputación y la ética de la empresa.....	85
4.4.6	Confianza	85
4.4.7	Fomentar la innovación.....	85
4.4.8	Sentido de pertenencia	85
4.4.9	Proporciona retroalimentación inmediata	86
4.4.10	Apoyar a los empleados en su trabajo y crecimiento	86
CAPITULO V SUGERENCIAS		88
CONCLUSIONES		94
BIBLIOGRAFIA		95

ANEXOS	97
Formato de la encuesta	97
Alfa de Cronbach de la encuesta	99
Formato de la entrevista	100
Fotografías de Freisacar	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes del compromiso	34
Tabla 2 Colaboradores encuestados	50
Tabla 3 Colaboradores entrevistados	52
Tabla 4 Felicidad en el trabajo	54
Tabla 5 Recomendaciones	55
Tabla 6 Volver a aplicar	56
Tabla 7 Comunicación en la empresa	57
Tabla 8 Conocimiento de la misión	58
Tabla 9 Reconocimiento del trabajo	59
Tabla 10 Pago	60
Tabla 11 Beneficios	61
Tabla 12 Cambios en el trabajo	62
Tabla 13 Satisfacción	63
Tabla 14 Compromiso con la calidad	64
Tabla 15 Reconocimiento empleados	65
Tabla 16 Comunicación en el equipo	66
Tabla 17 Comunicación jefe inmediato	67
Tabla 18 Conocimiento de mis responsabilidades	68
Tabla 19 Contribución a la misión	69
Tabla 20 Libertad de expresión	70

Tabla21 Actividades sugeridas para mejorar el compromiso laboral de la empresa Freisacar	87
--	----

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Cobertura Geográfica de la empresa Freisacar	24
Imagen 2 Cobertura Sectorial de la empresa Freisacar.....	24
Imagen 3 Valores	40
Imagen 4 Diseño Organizacional de la empresa Freisacar	41
Imagen 5 Guardachoques	42
Imagen 6 Guardafangos.....	43
Imagen 7 Puerta de carro.....	43
Imagen 8 U del radiador.....	43
Imagen 9 Guardapolvo del guardafangos.....	44
Imagen 10 Radiadores	44
Imagen 11 Foco led premium.....	44
Imagen 12 Mascarilla del Chevrolet Blazer	45
Imagen 13 Cristal espejo exterior	45
Imagen 14 Diagrama de flujo mejora clima laboral.....	48
Imagen 15 Formula del Alfa de Cronbach	52
Imagen 16 Felicidad en el trabajo.....	55
Imagen 17 Recomendaciones	56

Imagen 18 Volver aplicar.....	57
Imagen 19 Comunicación en la empresa	58
Imagen 20 Conocimiento de la misión.....	59
Imagen 21 Reconocimiento del trabajo	60
Imagen 22 Pago.....	61
Imagen 23 Beneficios.....	62
Imagen 24 Cambios en el trabajo.....	63
Imagen 25 Satisfacción	64
Imagen 26 Compromiso con la calidad.....	65
Imagen 27 Reconocimiento empleados	66
Imagen 28 Comunicación en el equipo	67
Imagen 29 Comunicación jefe inmediato.....	68
Imagen 30 Conocimiento de mis responsabilidades.....	69
Imagen 31 Contribución a la misión	70
Imagen 32 Libertad de expresión	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Transporte.....	101
Anexo 2 Partes y piezas.....	101
Anexo 3 Logotipo	102
Anexo 4 Entrada	102

RESUMEN

Hoy en día el compromiso laboral es de gran importancia para todo tiempo de empresa, por lo que deben los directivos de las áreas de Talento Humano siempre considerar este factor que es primordial para el éxito de las actividades de la empresa, pudiendo usar encuestas de satisfacción laboral como medio para medir que tan a gusto está el colaborador en la empresa donde labora, por eso el trabajo de investigación planteado como un estudio de los factores que determinan el compromiso laboral de la empresa Freisacar en la ciudad de Quito, año 2021", que es una empresa dedicada a la venta de repuestos automotrices, tiene como principal objetivo obtener las variables que determinan el manejo interno que se tiene en la empresa con sus trabajadores, que servirá para diseñar las actividades que se aplicarán para mantener o mejorar el nivel de compromiso en los empleados.

Para cumplir con el objetivo planteado se empleó varias técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, a través de las cuales se recabo la información necesaria, por lo cual se estableció y evaluó qué factores y en qué grado inciden en el desarrollo de la gestión del talento de la empresa, el jefe del área de Recursos Humanos podrán tener un panorama más claro de la situación y emplear diferentes estrategias y herramientas orientadas a mejorar las falencias y deficiencias en los aspectos encontrados.

La evaluación de esta área también permitió que el departamento de gerencia juntamente con el de talento humano brinden mayor atención a las necesidades y llegando a dar soluciones a los problemas de sus empleados, ya como se evidenció el nivel de compromiso y de desempeño laboral están condicionados con el estado de bienestar y satisfacción que el trabajador presente tanto en el aspecto físico, emocional y psicológico.

Por lo cual como resultado se pudo encontrar mediante las herramientas de encuesta que la empresa Freisacar, no se encuentra en su mejor momento dado a las falencias que se está teniendo internamente a su vez generar un plan de acción, en donde se logró fomentar el compromiso laboral necesario en base a las sugerencias que se dio en el presente trabajo.

Palabras clave:

Recursos humanos /

compromiso laboral /

desarrollo organizacional /

desempeño laboral /

satisfacción laboral.

ABSTRACT

Work commitment is of great importance for all company time, so the directors of the Human Talent areas must always consider this factor, which is essential for the success of the company's activities, being able to use job satisfaction surveys as a means to measure how comfortable the collaborator is in the company where he works, that is why the research work proposed as a study of the factors that determine the labor commitment of the company Freisacar in the city of Quito, year 2021 ", which is a company dedicated to the sale of automotive parts, its main objective is to obtain the variables that determine the internal management that the company has with its workers, which will serve to design the activities that will be applied to maintain or improve the level of commitment in company employees.

To meet the proposed objective, various techniques and instruments for data collection and analysis were used, through which the necessary information was collected, by which it was established and evaluated what factors and to what degree affect the development of management. of the company's talent, in this way the head of the Human Resources area will be able to have a clearer picture of the situation and use different strategies and tools aimed at improving the shortcomings and deficiencies in the aspects found.

The evaluation of this area also allowed the management department together with the human talent department to provide greater attention to the needs and reaching solutions to the problems of its employees, since as evidenced the level of commitment and job performance are conditioned by the state of well-being and satisfaction that the worker presents both physically, emotionally and psychologically.

Therefore, as a result, it could be found through the survey tools that the Freisacar company is not at its best due to the shortcomings that it is having internally,

in turn, generate an action plan, where it was possible to promote commitment necessary work based on the suggestions that were given in this work.

Keywords:

Human Resources /

work commitment /

organizational development / j

ob performance /

work satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El nivel de compromiso laboral es un aspecto importante en toda organización, ya que de la predisposición para mantener un buen compromiso por parte del empleado dependen el correcto funcionamiento de la productividad de la empresa y su desarrollo y crecimiento económico, así como su posicionamiento y desempeño en el mercado empresarial. Es por ello que la presente investigación tiene como finalidad analizar los factores que determinan el compromiso laboral de la empresa Freisacar en la ciudad de Quito.

Los estudios previos realizados a la empresa en cuestión evidencian que el nivel de compromiso laboral no es el adecuado y ha ocasionado problemas en sus colaboradores como la deficiencia en sus actividades e insatisfacción laboral, esto debido a la inconformidad que algunas de las actitudes organizacionales han generado en los empleados, y que a más de lo señalado ha desembocado en la desvinculación de varios trabajadores y la permanencia de otros sólo por necesidad y no por afectividad.

La investigación pretende dar a conocer los factores que determinan el bajo nivel de compromiso laboral por parte de los empleados de la empresa, el departamento de Recursos Humanos pueda fortalecer las normas y mecanismo que contribuyan a mejorar los aspectos que inciden en el compromiso laboral de sus empleados. Con esto se espera brindar un mejor clima organizacional y estabilidad laboral a los trabajadores, convirtiéndolos en colaboradores comprometidos con las metas y valores de la empresa.

La propuesta de estudio de la empresa Freisacar se desarrollará de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se plantearán los aspectos relacionados con los antecedentes de la investigación, la hipótesis, objetivos tanto generales como específicos, la metodología empleada y los alcances y limitaciones del trabajo investigativo.

En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico se establece el análisis de la investigación, la conceptualización, importancia y los modelos de las variables relacionadas con el tema de investigación, así como el análisis comparativo y crítico de las variables de estudio.

En el tercer capítulo, planteado como Marco Referencial se abordan los aspectos relacionados a la reseña histórica, filosofía y diseño organizacional del tema de la investigación.

En el cuarto capítulo, conceptualizado como Resultados se plantean los aspectos relacionados al diagnóstico situacional de la empresa, para proceder a identificar los aspectos propuestos en trabajo investigativo.

En el quinto capítulo, denominado como Sugerencias se redactan las conclusiones y recomendaciones del estudio, también se establecerá la bibliografía utilizada en la elaboración de la investigación.

Se adjuntan los respectivos anexos de la investigación, a continuación del capítulo quinto.