

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas

TEMA: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato

AUTORA: Johanna Patricia Pérez Calahorrano

TUTOR: Ing. MBA. Jorge Adalberto Lozada Flores

AMBATO – ECUADOR
Octubre 2018



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Jorge Adalberto Lozada Flores

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato**” presentado por **Johanna Patricia Pérez Calahorrano** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 07 de Julio de 2017



Ing. MBA. Jorge Adalberto Lozada Flores

C.I. 1801737550

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Johanna Patricia Pérez Calahorrano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.




Johanna Patricia Pérez Calahorrano
C.I. 180446255

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f)



Ing. MBA. Wilson Fernando Jiménez Castro

C.I. 1803098126

f)



Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara

C.I. 1802831691

Ambato, 31 de Octubre de 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Johanna Patricia Pérez Calahorrano
C.I. 180446255

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la fuerza para luchar y culminar con éxito una meta más en mi vida.

A mis padres porque gracias a su esfuerzo me dieron la oportunidad de realizar mis estudios, por su apoyo incondicional.

A mi docente tutor el Ing. Jorge Lozada por su tiempo, guía y orientación en el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas.

A todos mis docentes por sus conocimientos impartidos.

DEDICATORIA

A Dios por bendecir e iluminar mi camino

A mis padres y hermana por su amor y por ser un pilar fundamental para mi desarrollo personal y profesional

Johanna Patricia Pérez Calahorrano

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT.....	XIV
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Árbol de Problemas	4
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1 Objetivo general.	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
3.1 Compromiso Organizacional.....	6
3.1.1 Componentes del compromiso organizacional.....	6
3.1.1.1 Compromiso Afectivo o emocional (deseo).....	7
3.1.1.2 Compromiso de Continuidad o racional (necesidad).....	7
3.1.1.3 Compromiso Normativo o de lealtad (obligación).....	8
3.1.2 Factores que determinan el compromiso organizacional.....	9
3.1.3 Características de un empleado comprometido	11
3.1.4 Relación entre sentido de pertenencia y compromiso organizacional	12
3.2 Satisfacción Laboral	13
3.2.1 Consecuencias de la satisfacción laboral	14
3.2.2 Relación entre motivación, desempeño y satisfacción	15
3.2.3 Motivación	16
3.2.3.1 Teoría de dos factores de Herzberg.....	16
4. METODOLOGÍA	18
4.1 Diseño de la investigación	18
4.2 Población y muestra	19

4.3	Técnicas de recolección de datos	21
4.4	Validación del instrumento de recolección de información.....	23
5.	RESULTADOS	24
5.1	Análisis Compromiso Organizacional.....	52
5.1.1	Compromiso Afectivo o Emocional.....	52
5.1.2	Compromiso de Continuidad o Racional	53
5.1.3	Compromiso Normativo o de Lealtad.....	54
5.2	Análisis Satisfacción Laboral	59
5.2.1	Factores Extrínsecos.....	59
5.2.2	Factores Intrínsecos.....	60
5.3	Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	61
6.	CONCLUSIONES	62
7.	RECOMENDACIONES	64
8.	BIBLIOGRAFÍA	65
	ANEXOS	70
	Anexo 1. Lista de Empresas Carroceras por tamaño.....	70
	Anexo 2. Encuestas	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problemas	4
Figura 2. Componentes del compromiso organizacional.....	8
Figura 3. Factores que determinan el comportamiento organizacional	10
Figura 4. Características de un empleado comprometido y no comprometido.....	11
Figura 5. Consecuencias de la satisfacción laboral.....	14
Figura 6. Teoría de dos factores de Herzberg	17
Figura 7. Pregunta 1 CO	24
Figura 8. Pregunta 2 CO	25
Figura 9. Pregunta 3 CO	26
Figura 10. Pregunta 4 CO	27
Figura 11. Pregunta 5 CO	28
Figura 12. Pregunta 6 CO	29
Figura 13. Pregunta 7 CO	30
Figura 14. Pregunta 8 CO	31
Figura 15. Pregunta 9 CO	32
Figura 16. Pregunta 10 CO	33
Figura 17. Pregunta 11 CO	34
Figura 18. Pregunta 12 CO	35
Figura 19. Pregunta 1 S.....	36
Figura 20. Pregunta 2 S.....	37
Figura 21. Pregunta 3 S.....	38
Figura 22. Pregunta 4 S.....	39
Figura 23. Pregunta 5 S.....	40
Figura 24. Pregunta 6 S.....	41
Figura 25. Pregunta 7 S.....	42
Figura 26. Pregunta 8 S.....	43
Figura 27. Pregunta 9 S.....	44
Figura 28. Estado Civil	46
Figura 29. Educación Formal.....	48
Figura 30. Tiempo de Antigüedad en la empresa	50
Figura 31. Tipo de Compromiso.....	51
Figura 32. Factores de Herzberg	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lista de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato.....	19
Tabla 2. Recopilación de la información	22
Tabla 3. Validación del instrumento 1	23
Tabla 4. Validación del instrumento 2	23
Tabla 5. Pregunta 1 CO	24
Tabla 6. Pregunta 2 CO	25
Tabla 7. Pregunta 3 CO	26
Tabla 8. Pregunta 4 CO	27
Tabla 9. Pregunta 5 CO	28
Tabla 10. Pregunta 6 CO	29
Tabla 11. Pregunta 7 CO	30
Tabla 12. Pregunta 8 CO	31
Tabla 13. Pregunta 9 CO	32
Tabla 14. Pregunta 10 CO	33
Tabla 15. Pregunta 11 CO	34
Tabla 16. Pregunta 12 CO	35
Tabla 17. Pregunta 1 S	36
Tabla 18. Pregunta 2 S	37
Tabla 19. Pregunta 3 S	38
Tabla 20. Pregunta 4 S	39
Tabla 21. Pregunta 5 S	40
Tabla 22. Pregunta 6 S	41
Tabla 23. Pregunta 7 S	42
Tabla 24. Pregunta 8 S	43
Tabla 25. Pregunta 9 S	44
Tabla 26. Compromiso Organizacional y Estado Civil.....	45
Tabla 27. Compromiso Organizacional y Educación Formal	47
Tabla 28. Compromiso Organizacional y Tiempo de Antigüedad en la Empresa	49
Tabla 29. Satisfacción Laboral y Estado Civil	55
Tabla 30. Satisfacción Laboral y Educación Formal	56
Tabla 31. Satisfacción Laboral y Tiempo de Antigüedad en la empresa	57
Tabla 32. Correlación de variables.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Lista de Empresas Carroceras por tamaño	70
Anexo 2. Encuestas	72

RESUMEN EJECUTIVO

El sector carrocerero es de gran importancia para el desarrollo de nuestro país debido a que aporta al progreso y dinamización de la economía de las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Chimborazo, Imbabura y Tungurahua, entre otras.

El presente trabajo de investigación se ha encaminado a conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional para mejorar el estilo de vida y calidad de los trabajadores de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato

Los resultados obtenidos en las encuestas manifiestan que los trabajadores presentan un tipo de compromiso afectivo y de continuidad, lo que indica la necesidad de motivación y capacitación constante en cada área de trabajo dando importancia al recurso humano y mejorando de esta manera el funcionamiento de las empresas

En tanto, cada una de las variables demográficas respecto al compromiso organizacional y la satisfacción laboral permite encontrar relación significativa con estado civil, educación y antigüedad en la empresa, y refleja la realidad que viven las pequeñas empresas carroceras

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, INDUSTRIA CARROCERA

ABSTRACT

The bodywork sector is of great importance for the development of our country because it contributes to the progress and dynamization of the economy of the provinces of Pichincha, Cotopaxi, Chimborazo, Imbabura and Tungurahua, among others.

The present research work has been aimed at knowing the relationship between Work Satisfaction and Organizational Commitment to improve the lifestyle and quality of the workers of small bodyworks companies of Ambato.

The results obtained in the surveys shows that the workers present a type of affective commitment and continuity, which indicates the need the need for motivation and constant training in each area of work giving importance to the human resource and thus improving the functioning of companies.

Meanwhile, each of the demographic variables with respect to organizational commitment and work satisfaction allows to find a significant relationship with civil status, education and seniority in the company, and reflects the reality of small bodyworks companies live.

KEYWORDS: INVESTIGATION, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, BODYWORK INDUSTRY

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación busca resolver la incógnita ¿Por qué mis trabajadores no se comprometen?. Según estudios, el compromiso organizacional manifiesta una fase psicológica con relación a los objetivos y valores de una organización que depende de varios factores. Se dice que los empleados se sienten identificados con la organización cuando los objetivos de la misma y los individuales están estrechamente integrados; o, cuando las personas ocupan puestos acordes a sus conocimientos, son motivados y sus cargos se relacionan de manera positiva con sus aspiraciones e intereses particulares.

De esta manera también aumenta la satisfacción laboral e indirectamente la organización consigue retener y atraer al talento humano. Además, si los empleados se sienten comprometidos con la empresa, las posibilidades de que permanezcan en la misma se incrementan, permitiendo el desarrollo de habilidades y capacidades que conduzcan a la organización al logro de objetivos. (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & García Méndez, 2013; Alles M. A., 2015).

Para que una empresa sea exitosa, no solamente depende del nivel de compromiso que tenga el empleado, sino también del entusiasmo que encuentre al realizar sus tareas diarias, la cual no es difícil de distinguir, pues la satisfacción laboral se puede ver reflejada en el comportamiento, estados de ánimo, sentimientos y actitudes que presenta el colaborador. Debe predominar un adecuado clima organizacional, lo que conllevará a que los empleados construyan un compromiso más fuerte hacia la empresa y desarrollen sus funciones con mayor eficiencia y eficacia.

Gracias a la ayuda de la tecnología, que también juega un papel muy importante dentro de la misma, se desarrollan organizaciones más competitivas obteniendo beneficios mutuos (García Viamontes, 2010; Gómez Sánchez, Recio, & López Gama, 2010).

Existe una relación intensa y significativa entre el compromiso y la satisfacción en el trabajo para alcanzar un alto nivel de responsabilidad, incrementando la productividad laboral. Las organizaciones que logran ayudar a sus colaboradores a encontrar el sentido a su trabajo pueden crear un equipo de individuos motivados, comprometidos con el logro de las metas de estas, mismos que serán quienes solucionen los inconvenientes para conseguir en un futuro el triunfo de dichas entidades.

El desafío más significativo que afrontan las empresas hoy en día, es que sus empleados encuentren sentido a lo que hacen. Es por eso que las mismas deben crear herramientas, que sean útiles y estén orientadas hacia el personal, permitiendo que consigan comprometerse con los objetivos, obteniendo, de esta manera, ventajas sostenibles y que perduren en el tiempo. (Torres Silva & Díaz Ferrer, 2012; Ulrich, D. & Ulrich, W., 2011).

Una empresa logra ser competitiva, gracias a su esfuerzo interno y al trabajo valioso que cada colaborador realiza en sus correspondientes puestos dentro de la misma. Puede ser que para algunas empresas sea insignificante si sus trabajadores se comprometen o si se sienten satisfechos. Hay que recordar, que los colaboradores son los más importantes dentro de una organización, los mismos que se comprometerán más con su empresa cuando les ofrezcan oportunidades, incentivos, flexibilidad, entre otros.

Pero el principal valor no es la remuneración, sino el hecho de que el empleado se sienta valorado y estimado por la labor que realiza. Es fundamental sentirse apreciado en el ámbito laboral, porque cada uno de los trabajadores quiere saber que, lo que hace tiene importancia, cuando esto no ocurre, es como si se convirtieran en una máquina o mercadería fácil de reemplazar. (Alva, et al., 2014; Chapman & White, 2012).

Hay mucha gente que no tiene trabajo, y los que lo tienen no se sienten alegres ni satisfechos. Algunos actúan como si el trabajo fuera una cárcel y esperan con ansias ser liberados. Al notar esto, varias organizaciones se esfuerzan por satisfacer a sus trabajadores, dándoles facilidades como una guardería, cafetería, gimnasio, pero aun así esto no funciona y a la gente sigue sin gustarle su trabajo.

Hay que tomar en cuenta, que gestionar el compromiso es una gran responsabilidad que corresponde a la alta dirección, además la reputación y la imagen de la empresa también influyen para que los empleados se comprometan (Romero, 2014; Palomo Vadillo, 2010).

Actualmente, el sector carrocerero está pasando por una etapa de recesión debido a los problemas de las salvaguardias, no solo se incrementó el costo de producción de las unidades carrozadas, sino también de insumos y materia prima.

En tiempos difíciles, las empresas no deben pasar por alto el nivel de compromiso de los trabajadores, al contrario, deben duplicar sus esfuerzos para mantener y retener organizados a los mismos, esto hará que su grado de lealtad se consolide, mejorando sin duda su nivel de compromiso, el cual es difícil de atribuir en los trabajadores porque depende en gran parte de la empresa y de cómo esta lo maneje. (Van Riel, 2012; Saracho J. M., 2011).

1.1 Árbol de Problemas

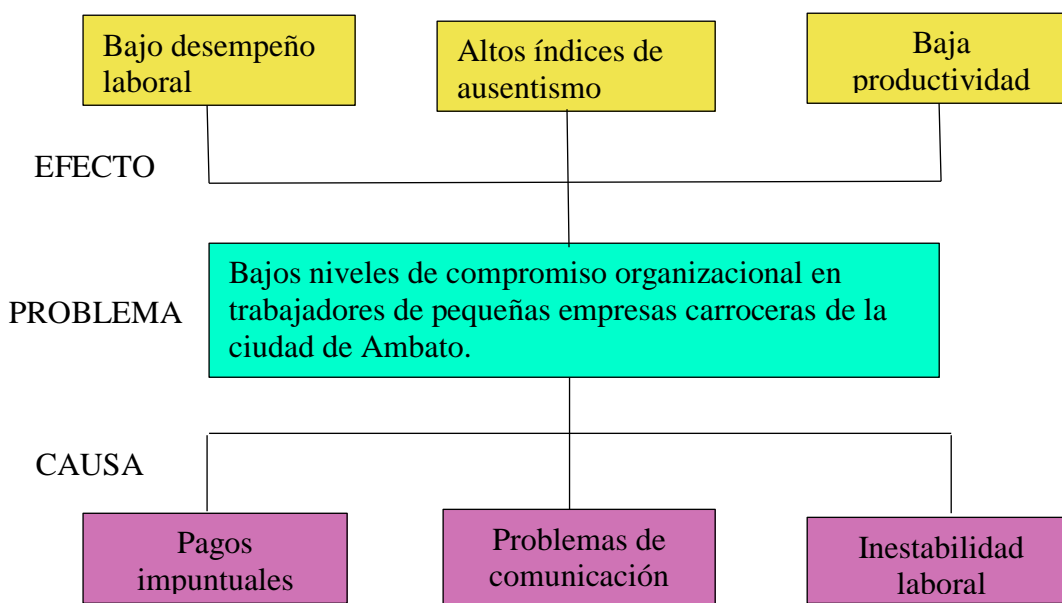


Figura 1. Árbol de Problemas

Elaborado por: Johanna Pérez

Los bajos niveles de compromiso organizacional son ocasionados por pagos impuntuales a los empleados, ya sea por irresponsabilidad del patrono o por crisis económica, lo que conlleva a un bajo desempeño laboral dentro de la empresa.

Problemas de comunicación entre jefe y trabajadores al no estar enterados de los problemas por los que está atravesando la empresa y las decisiones o estrategias que se van a tomar para el mejoramiento de la misma, por lo que existen altos índices de ausentismo y aumento de permisos.

Otra de las causas que provoca bajos niveles de compromiso, es la inestabilidad laboral, en vista de que tienen períodos de descanso por falta de trabajo existiendo una baja productividad dentro de la organización.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo general.

Analizar cómo influye la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de las pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato.

2.2. Objetivos específicos.

- Fundamentar teóricamente la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- Identificar las características de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.
- Examinar los factores que influyen en la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Compromiso Organizacional

Ocurre cuando el colaborador se siente parte de la organización, es decir, se compromete con su labor y desea ser parte de los objetivos y metas de la misma (Bermejo Ruiz & López Eguilaz, 2014). La manera en como un trabajador se identifica, participa y está dispuesto a esforzarse para beneficiar a su empresa (Araujo Montahud & Brunet Icart, 2012). Es decir, es el conjunto de valores y principios (García, Carreón, Hernández, & Morales, 2013).

El compromiso se da cuando el trabajador desea permanecer en la empresa, por lo tanto manifiesta interés hacia la misión y los objetivos de esta (Daft & Marcic, 2010). Es el afecto que tienen los colaboradores hacia la entidad, lo cual conlleva a que permanezcan por más tiempo en la misma (Saracho J. M., 2011). También existe cuando se forman equipos de trabajo unidos en el cual las personas que lo integran pueden desarrollar sus habilidades y capacidades si se sienten como parte de la organización y tienen un objetivo en común (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Mendez, 2013).

Es el nivel en el que un trabajador se identifica con una organización en particular (Robbins & Coulter, 2010). Es el vínculo entre la persona y la empresa (Valero Hernández, 2012). Modo en el cual un empleado se identifica con la entidad y a la vez quiere permanecer en la misma (Guevara Alvarado, 2012).

3.1.1 Componentes del compromiso organizacional

Como afirman los autores Meyer & Allen (1991) existen tres componentes del compromiso: afectivo, de continuidad y normativo.

3.1.1.1 Compromiso Afectivo o emocional (deseo)

Como su nombre lo dice, está relacionado con el afecto que siente el trabajador hacia su empresa. Es el deseo de permanecer en ella, ya sea porque le gusta su trabajo, tiene buena relación con sus compañeros, siente que es importante dentro de la misma porque le prestan atención y satisfacen sus necesidades.

Los colaboradores que tienen este tipo de compromiso están predispuestos a laborar para el beneficio y bien de la organización a la que pertenecen (Uribe Prado, 2016). Se trata del vínculo emocional que el empleado forma con la empresa, mismo, provoca que el trabajador sienta placer y goce de trabajar en dicha entidad. Los colaboradores que poseen un compromiso afectivo con la organización, son conscientes de los valores y metas de esta y están prontos a esforzarse más a favor de la misma.

3.1.1.2 Compromiso de Continuidad o racional (necesidad)

El tener un elevado compromiso de continuidad forma un obstáculo para que el empleado se cambie a otra empresa, debido a las pérdidas ligadas al cambio de trabajo como son energía, esfuerzo, tiempo y dinero.

Esta necesidad es el sentimiento que un individuo percibe de permanecer en su organización. Hace referencia a los beneficios y costos financieros que puede perder un empleado al retirarse de una organización, debido a las escasas posibilidades de conseguir otra ocupación igual, dejarlo involucraría un elevado costo para el mismo. (Andrade, 2011).

Este compromiso habla de que a una persona le puede costar mucho renunciar a su trabajo. Suponiendo que trabaje por necesidad y este sea el único sustento económico para su familia, estaría desaprovechando la oportunidad de seguir desarrollándose profesionalmente, o adquiriendo nuevos conocimientos, por lo que no se iría hasta no encontrar una mejor opción.

3.1.1.3 Compromiso Normativo o de lealtad (obligación)

Se refiere al sentimiento de obligación que asume el trabajador de permanecer en la empresa, pero lo hace porque para él es lo correcto. Esto puede ser por ciertas imposiciones de tipo familiar o cultural. Al mismo tiempo, tiene que ver con la lealtad hacia la entidad, partiendo del sentido moral, ya que al recibir algunas prestaciones como: capacitaciones, pago de estudios, etc., conlleva a que los colaboradores sean recíprocos y asimismo estén comprometidos hasta un período determinado. (Andrade, 2011).

Para crear este tipo de compromiso la clave está en que el trabajador se convenza de que le debe algo a su empleador, a través de pagos de colegiaturas, capacitaciones, entre otros, por lo que permanecerá hasta cubrir su deuda.

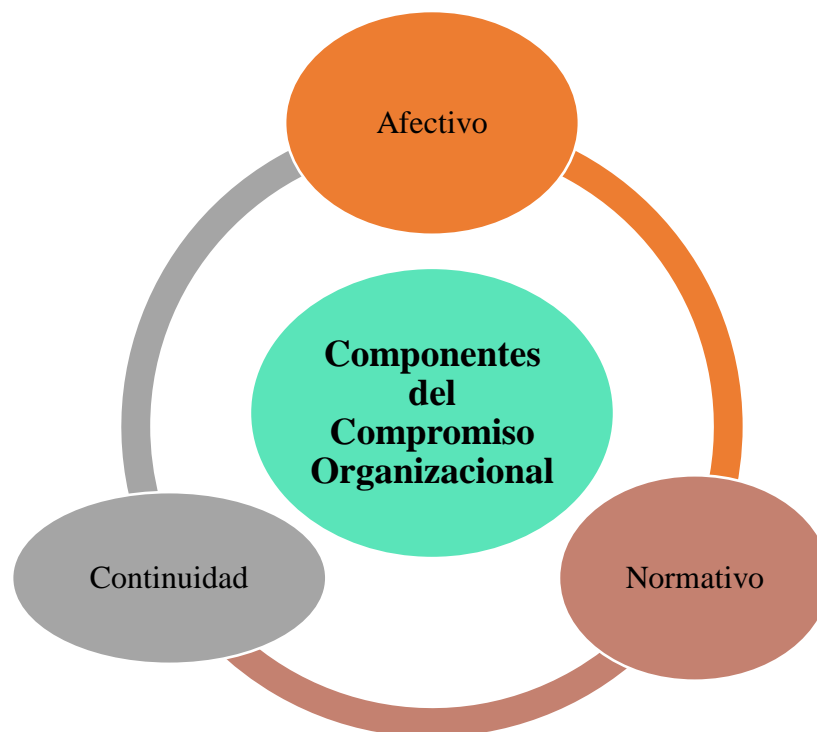


Figura 2. Componentes del compromiso organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

3.1.2 Factores que determinan el compromiso organizacional

Características personales:

Antigüedad: Los trabajadores que permanecen mucho tiempo en la organización desarrollan un vínculo afectivo.

Edad: Mientras más años tiene una persona sus posibilidades de empleo se reducen, por ende los empleados de mayor edad en la empresa y que han obtenido ciertos ascensos están más comprometidos, es decir, se junta el componente afectivo con el de continuidad.

Sexo: No existe ninguna diferencia significativa entre ambos sexos, tanto hombres como mujeres tienen la misma capacidad y oportunidades para trabajar.

Estado civil: Las personas casadas tienen mayores responsabilidades por lo que poseen mayor compromiso.

Nivel educativo: Existe una diferencia específica entre individuos con mayor y menor nivel de educación; los primeros disfrutan de mayores oportunidades de prosperar profesionalmente en diferentes entidades y tienen bajo nivel de compromiso; en cambio, los otros le temen al desempleo y son inseguros de sus habilidades y conocimientos lo que conlleva a que se comprometan más con la organización.

Características del trabajo: Los colaboradores con cargos más altos tienen mayor responsabilidad de desempeño y están más comprometidos con la empresa porque poseen más beneficios y recompensas.

Socialización y trato de los nuevos empleados en una organización: Tiene que ver con la inducción del nuevo personal. Tratarlos con respeto, consideración y hacerlos sentir valorados, dar a conocer los beneficios que se brindará, el cargo que ocuparán, las funciones y responsabilidades que deberán cumplir, etc.

Naturaleza de las recompensas: El trabajador se sentirá más comprometido mientras se encuentre motivado y su empresa reconozca la importancia de su labor.

Alternativas de oportunidades de empleo: Si existe menos demanda de ofertas laborales el trabajador se mantendrá dentro de la organización por mucho más tiempo y se esforzará por sacarla adelante ya que de ello dependerá también su progreso.

Factores que determinan el comportamiento organizacional				
Características personales	Características del trabajo	Socialización y trato de los nuevos empleados	Naturaleza de las recompensas	Alternativas de oportunidades de empleo
-Antigüedad -Edad -Sexo -Estado civil	-Puesto de trabajo	-Inducción	-Motivación	-Oferta laboral

Figura 3. Factores que determinan el comportamiento organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

3.1.3 Características de un empleado comprometido

El empleado comprometido labora todo el día, asiste regularmente al trabajo, protege los bienes de la organización, son resilientes, accesibles, optimistas, entusiastas, proactivos, presentan mayores grados de satisfacción (Pintado Blanco & Sánchez Herrera, 2014).

Es fácil distinguir al trabajador que se aprecia comprometido o identificado con la empresa, siente pasión y vocación por lo que hace, cumple de manera rigurosa la jornada de trabajo y lo excede cuando su empleador se lo propone.

No evita el trabajo, no lo ve como una obligación, destaca por el cumplimiento de su trabajo, se involucran en todas aquellas áreas y actividades en donde pueda agregar valor. (Cardone, 2010).

Colaborador Comprometido	Colaborador no Comprometido
<ul style="list-style-type: none">👍 Dice cosas positivas de su empresa👍 Siente los objetivos de la organización como propios👍 Trabaja en equipo👍 Es flexible👍 Tiene buena relación con sus compañeros👍 Brinda un esfuerzo adicional para alcanzar el éxito de la organización👍 Muestra bajos niveles de estrés laboral	<ul style="list-style-type: none">💡 Dice cosas negativas de su empresa💡 Ocasiona problemas entre sus compañeros💡 Se ausenta💡 Llega tarde💡 No trabaja en equipo💡 No es proactivo💡 No asume la responsabilidad💡 Se queja de todo

Figura 4. Características de un empleado comprometido y no comprometido

Elaborado por: Johanna Pérez

3.1.4 Relación entre sentido de pertenencia y compromiso organizacional

El sentido de pertenencia busca la interacción social con los demás, promueve el trabajo en equipo. Es fundamental que los empleados se pongan la camiseta y se sientan comprometidos con lo que hacen (Arce, 2013). El sentirse parte de una organización da como resultado un compromiso duradero.

Cuando el trabajador está consciente de que la organización es buena y le da beneficios, verdaderamente se esforzara por cumplir las metas de la empresa, sabrá que es escuchado y considerado no solo como una un individuo que se dedica simplemente a efectuar una tarea, sino también como un generador de ideas y una fuente de aportes para impulsar a la mejora de la organización.

Si la empresa desea contar con personal de calidad, para ofrecer el mejor producto o servicio, entonces deberá aprovechar al máximo los conocimientos y habilidades de cada uno de sus empleados y tratar de retener a los más valiosos, cuidarlos, puesto que aunque ninguno es indispensable, tampoco es reemplazable. Varias compañías tienen como ventaja competitiva a sus trabajadores sobre todo por el nivel de profesionalismo, compromiso y pertenencia que tienen. (Díaz Betrones, et al., 2014).

El compromiso con la organización se consigue evitando un trato desigual, estimando el esfuerzo y dedicación, haciendo al personal partícipe sobre las ganancias, inversiones y gastos que realiza la empresa, de esta manera sienten que les pertenece.

Este sentido provoca productividad porque hace que todos sean uno. Cuando un colaborador lo posee, asume una responsabilidad mayor con el cumplimiento de los objetivos de la organización, porque los considera como parte de sus logros profesionales. (Castillo, 2011).

3.2 Satisfacción Laboral

Debe ser vista no solamente a nivel particular sino también a nivel de grupo. Está presente cuando existe un trabajo en equipo y todos luchan por un solo objetivo (Rangel O., 2012). Al mantener empleados satisfechos se consiguen clientes fidelizados (Gan & Triginé, 2012). La satisfacción laboral es el sentimiento de bienestar en el sitio de trabajo (Wright & Bonett, 2007).

La existencia de una relación lógica entre lo que los colaboradores desean de su trabajo y lo que estos sienten que reciben a través de una interacción entre los mismos y su ambiente laboral (Wright & Davis, 2003). La satisfacción laboral se desarrolla a lo largo del tiempo a través de las oportunidades de trabajo (Perry & Mankin, 2007). Es la disposición que el empleado asume con su labor (Lee & Chang, 2008). Un trabajador satisfecho tiene un mejor desempeño, se compromete con lo que hace, siempre y cuando sienta que es tomado en cuenta dentro de la organización (Mendoza, Orgambidez, & Carrasco, 2010).

Es el punto de vista que el colaborador tiene acerca de su trabajo, si se siente bien o mal, dependerá de las relaciones interpersonales y los incentivos que reciba (Morillo, 2006). La empresa debe mantener a sus trabajadores satisfechos para obtener beneficios y resultados positivos (Yang, 2010). La satisfacción laboral es el resultado de cómo se siente frente a los estímulos del trabajo (Judge & Larsen, 2001).

Es el resultado de un conjunto de actitudes que presenta el trabajador hacia su empleo, cuando es participativo, productivo, si se lo trata justa y equitativamente, que no existan favoritismos y que se premie el esfuerzo y el mérito. (Cagigas & Mazo, 2012).

Cuando no trabajan bien es porque están preocupados porque tienen deudas pendientes o porque recibe malos tratos de su jefe, pero cuando todo marcha bien en el hogar y trabajo es porque está progresando como resultado de sus propios esfuerzos y mejorará la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo. (Santana Cardenas, et al., 2013).

3.2.1 Consecuencias de la satisfacción laboral

Mayor compromiso con la empresa: Sentir un afanoso deseo de seguir siendo miembro de la organización, luchar por su bienestar y tomar los valores y objetivos como propios (Alles M. A., 2016).

Disminución del ausentismo y rotación laboral: Se distingue una relación positiva entre la satisfacción laboral y la constancia en el sitio de trabajo.

Menor cantidad de síntomas de estrés: Los empleados saludables suelen ser más productivos, un entorno de trabajo apropiado y una buena comunicación permiten reducir tensiones causadas por el estrés laboral.

Satisfacción con la vida: Sentir felicidad con el trabajo influirá en forma positiva en la satisfacción con las diferentes facetas de la vida (Goleman, 2016).

Años de carrera profesional: A medida que aumenta la edad de los colaboradores también aumenta su satisfacción y continúa hasta su jubilación. Puede ser el caso de que al pasar un período de seis meses a dos años, el empleado se dé cuenta de que su trabajo no ha logrado satisfacer todas sus necesidades como esperaba provocando una reducción de esta. (Olivares Ramírez, Silva Olvera, & Carlos Ornelas, 2012).

Expectativas laborales: Los individuos desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos y estas se ven influenciadas por información recibida de varias fuentes. La satisfacción se crea si se cumplen las expectativas previas, caso contrario se ve deteriorada. (Gallardo López, 2014).

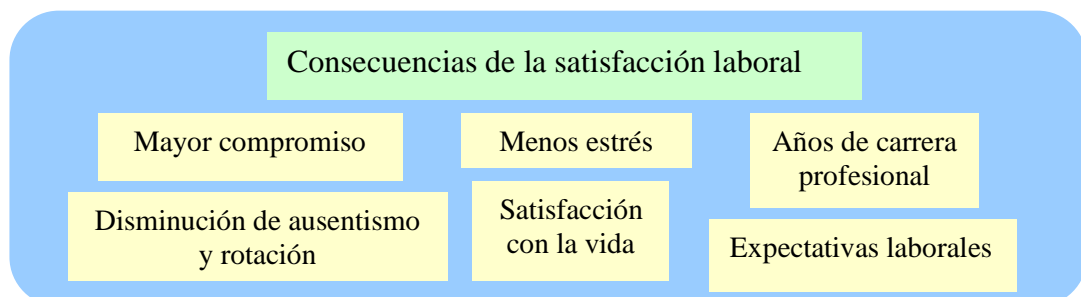


Figura 5. Consecuencias de la satisfacción laboral

Elaborado por: Johanna Pérez

3.2.2 Relación entre motivación, desempeño y satisfacción

La motivación conlleva el grado de compromiso que el trabajador tiene y el esfuerzo que pone por conseguir las metas de la empresa (Rodríguez Fernández, Zarco Martín, & González González, 2013). Esto ayuda a mantener a los colaboradores satisfechos, conservando un ambiente agradable y que la organización se vuelva más competitiva en el mercado (De Jesús, 2015).

El desempeño de los trabajadores es muy importante dentro de la organización porque de esto depende su éxito o fracaso (González Mármol, 2011). A través del mismo, se puede evaluar el rendimiento de cada uno de los empleados y vincularlo con la misión y objetivos estratégicos de la organización (Sánchez Moreno, 2014).

Si un trabajador se siente satisfecho y motivado mostrará un mayor desempeño en su trabajo y luchará por brindar resultados que beneficien a la organización tomando en cuenta que está rodeado de varios estímulos intrínsecos y extrínsecos que influyen en su vida y satisfacen sus necesidades.

Las organizaciones buscan adquirir altos ingresos en relación al trabajo realizado por sus trabajadores y la motivación es uno de los medios por los cuales puede asegurar la permanencia de los mismos, las compañías que no cuentan con tácticas avanzadas en recursos humanos, usan una estrategia muy anticuada que es la motivación a través del dinero.

3.2.3 Motivación

Es la energía que impulsa a la persona a realizar su trabajo con interés y ganas, empleando energía física o mental para alcanzar una meta, a pesar de que los intereses de los trabajadores y la empresa sean distintos, se debe buscar la manera de hacerlos coincidir, porque si al empleado no le interesa los objetivos que la organización tiene que cumplir no procurará la atención debida, si bien por necesidades económicas tenga que aparentarlo. (Porret Gelabert, 2014).

Siendo un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador que lo conlleva a una estabilidad laboral, cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo una tarea, es importante escuchar las quejas y sugerencias del personal para saber lo que sienten y brindar confianza para cuando estén pasando por algún problema personal, ayudarlos ya sea económica o psicológicamente, pero que sepan que cuentan con el apoyo de su organización.

3.2.3.1 Teoría de dos factores de Herzberg

Como afirman Herzberg, Mausner, & Snyderman (2011), las personas se encuentran influenciadas por dos factores que se describen a continuación:

Factores higiénicos o extrínsecos: Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja: relaciones interpersonales, condiciones físicas en el trabajo, el sueldo y seguridad laboral, permiten reducir la insatisfacción y lograr la motivación de los empleados. Tienen una capacidad muy delimitada para intervenir en la satisfacción y comportamiento de los empleados.

Relación con compañeros: es la forma en como los individuos interactúan ya sea con su área de trabajo o con los demás departamentos dentro de la organización.

Condiciones físicas del ambiente de trabajo: se refiere a los factores que están presentes en el lugar de trabajo como: ruido, temperatura, iluminación, orden, limpieza y espacio de trabajo.

Remuneración económica: es la compensación que los trabajadores reciben por su labor realizada como son: salario y todos los beneficios de ley que corresponden.

Seguridad y estabilidad: es la garantía que la empresa brinda al trabajador para que permanezca en su puesto de trabajo.

Factores motivacionales o intrínsecos: Están relacionados con el cargo que desempeña: el reconocimiento, crecimiento y desarrollo personal, apoyo y respeto a los superiores, hacen que la satisfacción sea perdurable y aumente la productividad hasta niveles de excelencia.

Reconocimiento por parte de los demás: se refiere al momento en que un trabajador es elogiado por su buen trabajo y desempeño.

Posibilidad de desarrollo profesional y personal: es cuando los empleados distinguen la posibilidad de desarrollarse tanto personal como profesionalmente dentro de la empresa y que tendrán apoyo por parte de la misma.

Apoyo y respeto a los jefes o superiores: es la disposición por parte del personal para cumplir con los objetivos establecidos por sus altos mandos.

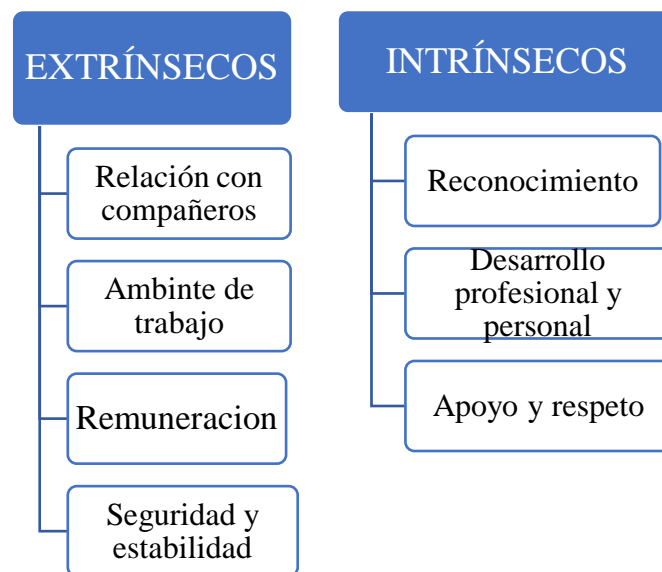


Figura 6. Teoría de dos factores de Herzberg

Elaborado por: Johanna Pérez

4. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación no experimental quiere decir posterior a los hechos, viene del latín Ex Post Facto como también se la conoce (Cegarra Sánchez, 2012). Se da cuando las variables no son manejadas a propósito o sitúan de forma aleatoria a los subordinados o a las circunstancias. No se construye ninguna situación ya que los sujetos son observados en su realidad (Baena Paz, 2014).

Cuando no se manipulan las variables se está hablando del diseño no experimental, es decir, que las variables independientes no son reemplazadas intencionalmente por el investigador, porque un contexto no se hace, sino que se presta atención al que ya existe. (Palella & Martins, 2012).

Este tipo de investigación es más natural y cercana a la realidad cotidiana, porque no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Los diseños transeccionales correlacionales o también llamados causales, representan la relación entre dos o más variables, puede ser en un individuo, grupos, objetos o indicadores en un tiempo determinado, también pueden examinar relaciones de causalidad.

Realizan descripciones, no de variables particulares, solamente de sus relaciones, las mismas que se limitan a crear sin necesidad de que exista un sentido de causalidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

4.2 Población y muestra

La población es el grupo finito o infinito de individuos en la investigación, universo o conjunto, que está formada por ciertas características que permiten diferenciar a los sujetos unos de otros, representando a N con el tamaño de la población. (González Manteiga & Pérez de Vargas, 2012; Rodríguez Franco, Pierdant Rodríguez, & Rodríguez Jiménez, 2014; Solanas Pérez, Leiva, Manolov, Perú, & Guardia, 2016).

La muestra es una parte de la población a la que se va a estudiar. Se utiliza cuando la población es demasiado grande y por consiguiente no es posible estudiarla toda, entonces se necesita extraer una muestra. También, cabe recalcar que el muestreo no es un requerimiento imprescindible en la investigación, ya que todo depende del contexto y propósito de la misma. (Bavaresco, 2006; Hurtado de Barrera, 2008).

Para la presente investigación se ha considerado a las pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato. Las empresas registradas son 15 según la Cámara Nacional de Fabricantes de Carrocerías (CANFAC) y cuentan con un total de 78 trabajadores.

Tabla 1. Lista de pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato

CARROCEÍAS	Nº TRABAJADORES
Metálicas Paper's	5
Alme	8
Jácome	5
Manbus	4
Copsa	5
Impa	6
Impedsa	5
Los Andes	5
Pérez	6
Santa Cruz	5
Metálicas Solís	4
Metálica Sanabria	6
Metálicas Leman's	6
Fiallos	4
M & L	4
TOTAL	78

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johanna Pérez

La población es finita y para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente formula según Rodríguez Moguel (2005).

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

e = Error de estimación 5%

Z = Nivel de confianza 95% =1.96

N = Tamaño de la población

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(1 - 0.50)(78)}{(78)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 78}{0.195 + 0.9604}$$

$$n = \frac{74.9112}{1.1554}$$

$$n = 64.84$$

Obteniendo como resultado una muestra de 65 trabajadores

4.3 Técnicas de recolección de datos

ENCUESTA

Es un método que tiene la finalidad de que cada sujeto encuestado responda las interrogantes en una igualdad de circunstancias, para evadir opiniones sesgadas que influyan en el resultado de la investigación.

Es una observación no directa de los hechos sino a través de lo que manifiestan los interesados, permiten estandarizar los datos para un análisis posterior y toma de decisiones.

La encuesta tiene como objetivo conseguir información, la misma que es válida para el momento en que fue recogida porque podría variar con el tiempo, Es una herramienta que da respuesta a los problemas en métodos descriptivos, como es la relación entre variables y se puede aplicar de manera oral o escrita. (Alvira Martín , 2011; Parelló Oliver, 2011).

INSTRUMENTO

Para llevar a cabo la presente investigación se utilizan 2 cuestionarios. Por una parte, la encuesta de compromiso organizacional de Meyer & Allen (1997), consta de 12 preguntas de si o no, que definen los tres componentes que constituyen el compromiso organizacional: afectivo, normativo y de continuidad. Por otra parte el cuestionario de satisfacción basado en Marcus Buckingham con 9 interrogantes que especifican los factores higiénicos y motivacionales para identificar las necesidades de los trabajadores y su nivel de satisfacción laboral.

Tabla 2. Recopilación de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Conocer la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de pequeñas empresas carroceras
2. A que personas aplique?	Trabajadores de pequeñas empresas carroceras
3. ¿Sobre qué aspectos?	Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral
4. ¿Quién?	Investigadora: Johanna Pérez
5. ¿Cuándo?	Mes de Abril, 2017
6. ¿En qué lugar?	Pequeñas empresas carroceras de Ambato
7. ¿Con que técnicas?	Encuesta - Entrevista
8. ¿Con que instrumentos?	Cuestionario
9. ¿En qué situación?	Actual

Fuente: Investigación

Elaborado por: Johanna Pérez

4.4 Validación del instrumento de recolección de información

Para realizar la validación del presente instrumento se utiliza el estadístico Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar la fiabilidad del instrumento de recolección.

La validez manifiesta el modo en que el instrumento concuerda con las necesidades de la investigación (Hurtado, 2012). Para lo cual se seleccionaron las 12 preguntas del cuestionario de Compromiso y 9 del cuestionario de Satisfacción.

El coeficiente de confiabilidad toma valores entre 0 y 1, por ende el valor mínimo aceptable es de 0,7, por debajo de ese valor la consistencia interna es baja (Orús Lacort, 2014).

Tabla 3. Validación del instrumento 1

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,705	12

Fuente: Encuestas Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Como se puede observar en la tabla 3 el resultado de confiabilidad 0,705 por lo que el instrumento aplicado es válido.

Tabla 4. Validación del instrumento 2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,748	9

Fuente: Encuestas Satisfacción Laboral

Elaborado por: Johanna Pérez

Se obtiene un valor de 0,748, lo que indica que el instrumento es efectivo para recolectar la información.

5. RESULTADOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1. ¿En este momento, si renunciara a esta empresa muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?

Tabla 5. Pregunta 1 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	19	29,2
Válidos Si	46	70,8
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

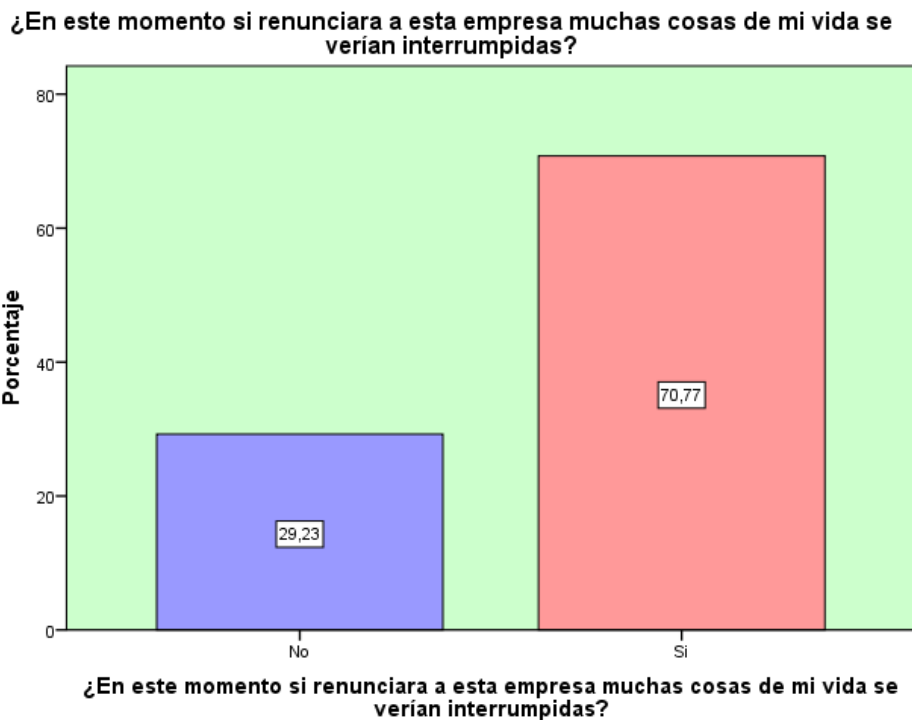


Figura 7. Pregunta 1 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 70.77% representa a los 46 trabajadores que afirman que no pueden renunciar a su empresa en este momento, porque muchas cosas de su vida se verían interrumpidas. Permanecen en la empresa por una necesidad generando un compromiso de continuidad que ocasionaría pérdidas al dejar el trabajo.

2. ¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?

Tabla 6. Pregunta 2 CO

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	34	52,3
	Si	31	47,7
	Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?

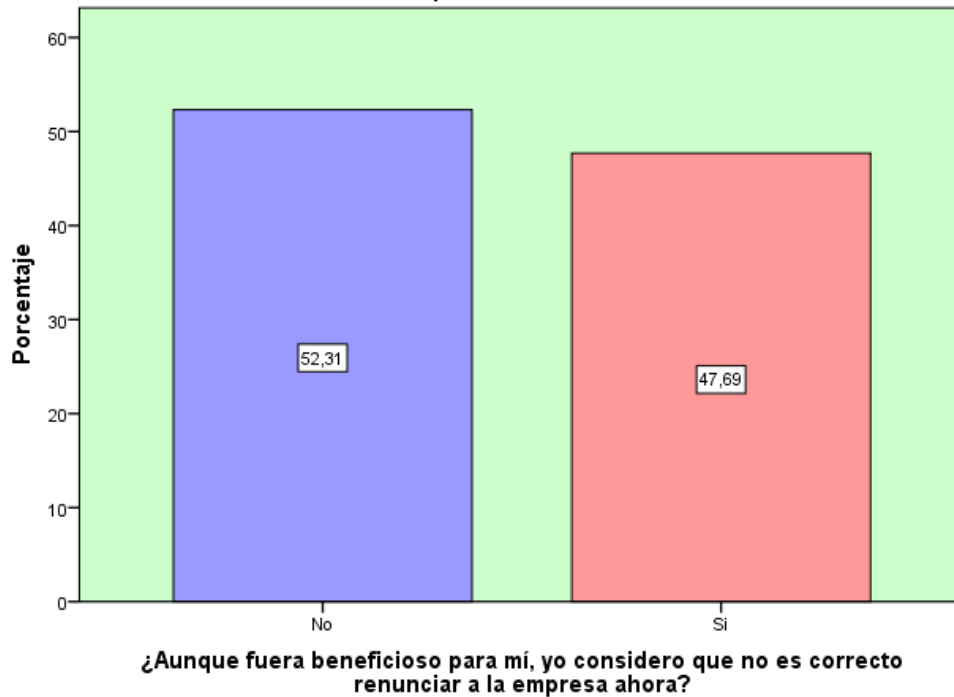


Figura 8. Pregunta 2 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 52.31% corresponde a 34 trabajadores que contestaron que, si renunciarían a la empresa si fuera beneficioso para ellos, entonces no existe compromiso normativo, no están en ese trabajo por obligación.

3. ¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa?

Tabla 7. Pregunta 3 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	38	58,5
Válidos Si	27	41,5
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

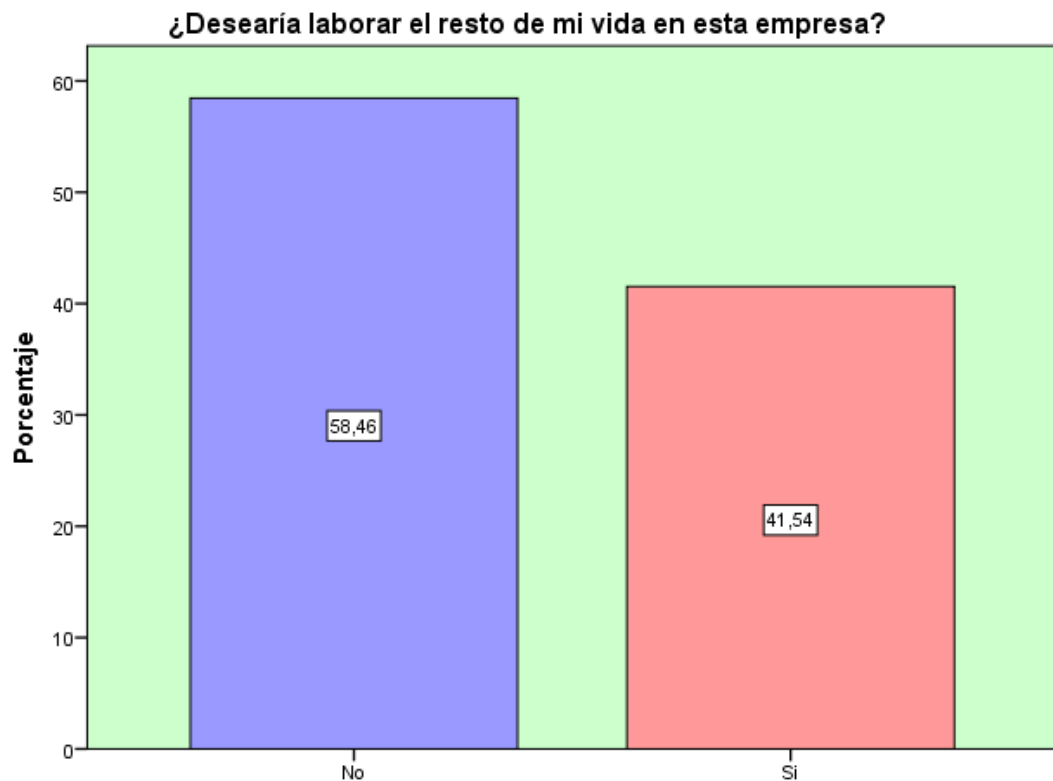


Figura 9. Pregunta 3 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 58.46% representa a 38 trabajadores que no desearían laborar el resto de sus vidas en esa empresa, es decir que no poseen un compromiso afectivo y entre sus objetivos no está quedarse para siempre.

4. ¿Me siento obligado a permanecer en la empresa?

Tabla 8. Pregunta 4 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	55	84,6
Válidos Si	10	15,4
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

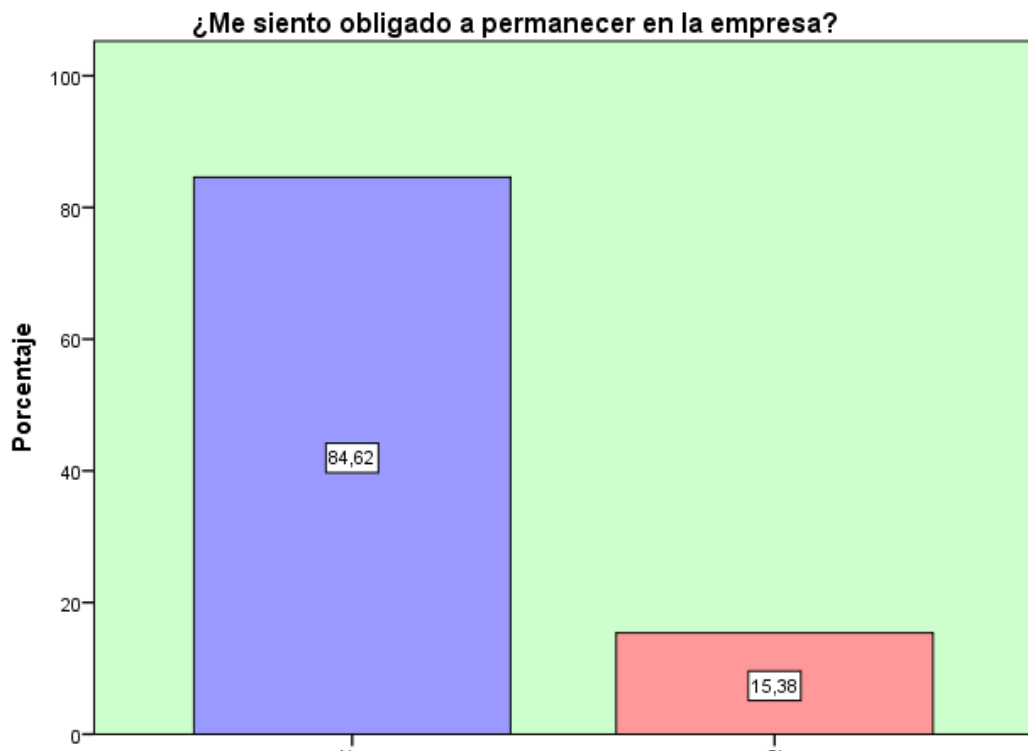


Figura 10. Pregunta 4 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 84.62% corresponde a 55 trabajadores que no sienten la obligación de permanecer en esa empresa, por ende no existe compromiso normativo o de lealtad.

5. ¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad?

Tabla 9. Pregunta 5 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	40	61,5
Válidos Si	25	38,5
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

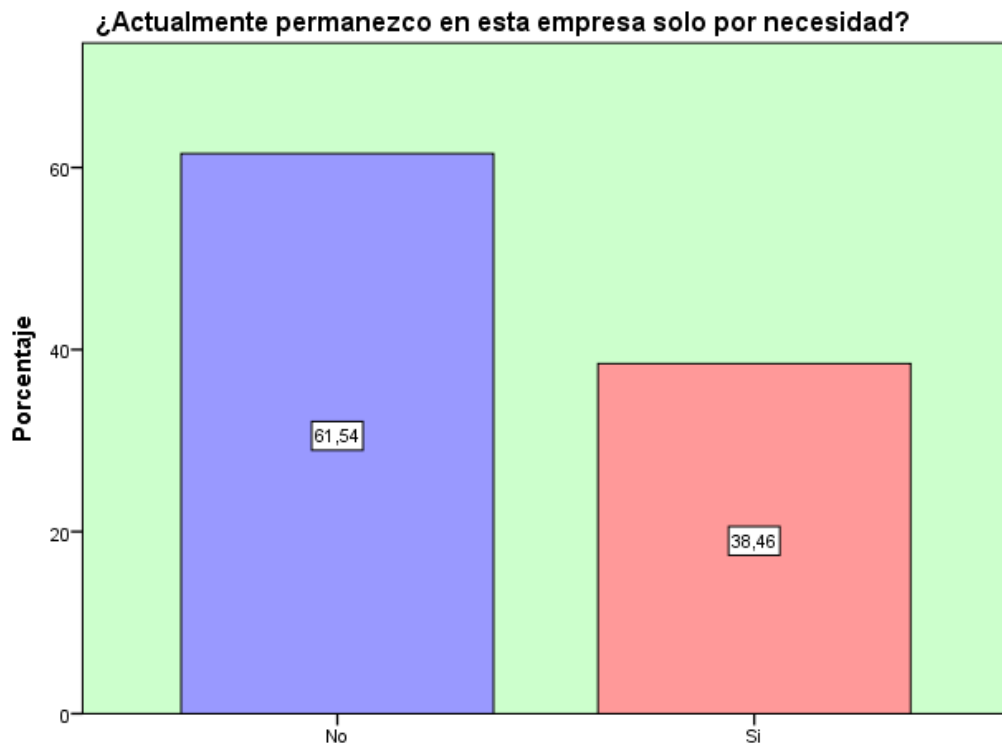


Figura 11. Pregunta 5 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 61.54% pertenece a 40 trabajadores que contestaron que no permanecen en la empresa solo por necesidad, por lo que no existe un compromiso de continuidad y estarían presentes otras razones como afectivas, familiares o personales.

6. ¿Considero los problemas de la empresa como propios?

Tabla 10. Pregunta 6 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	28	43,1
Válidos Si	37	56,9
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

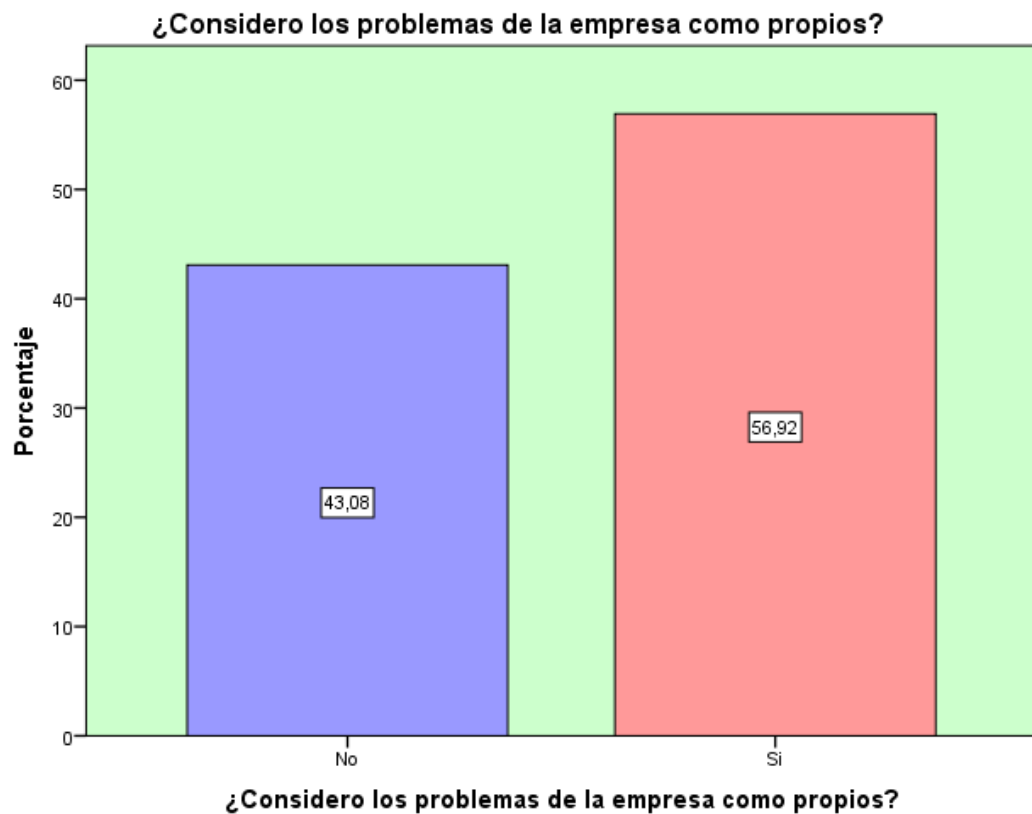


Figura 12. Pregunta 6 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 56.92% comprende a 37 trabajadores que si consideran los problemas de la empresa como propios, se presenta un compromiso afectivo.

7. ¿Estoy en deuda con la empresa?

Tabla 11. Pregunta 7 CO

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos No	34	52,3
Si	31	47,7
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

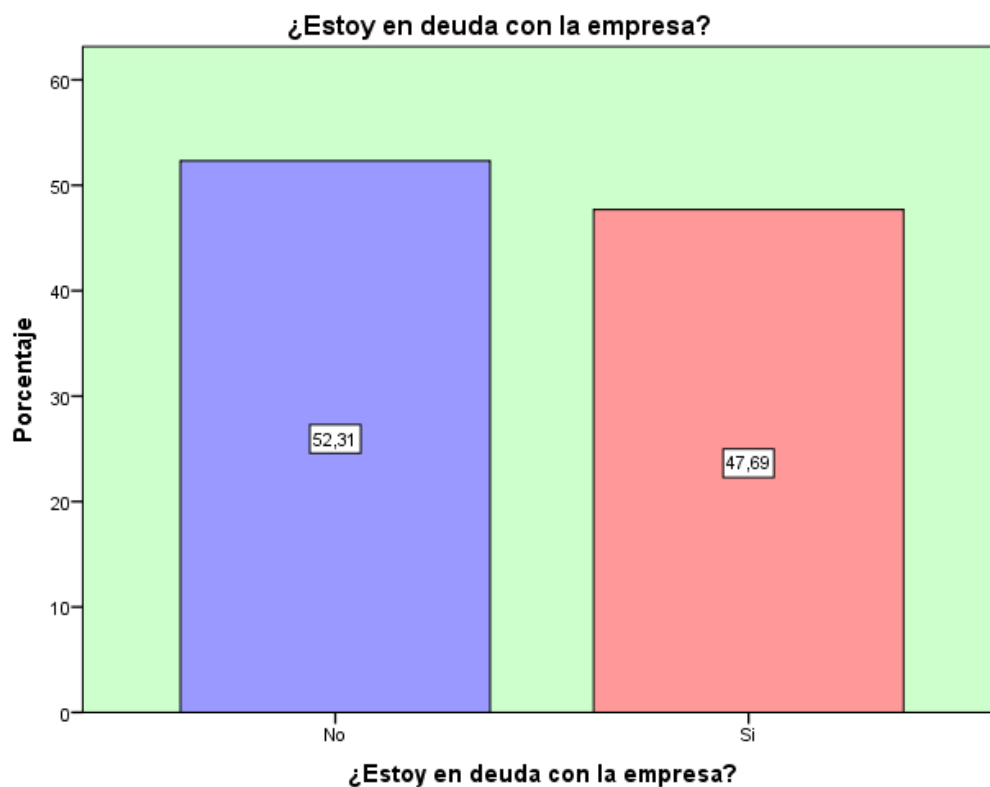


Figura 13. Pregunta 7 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 52.31% pertenece a 34 trabajadores que no están en deuda con la empresa, no sienten que le deban algo, ya sea porque no han recibido capacitaciones, prestaciones, alguna ayuda o no son recíprocos con la empresa.

8. ¿Esta empresa significa mucho para mí?

Tabla 12. Pregunta 8 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13,8
Válidos Si	56	86,2
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

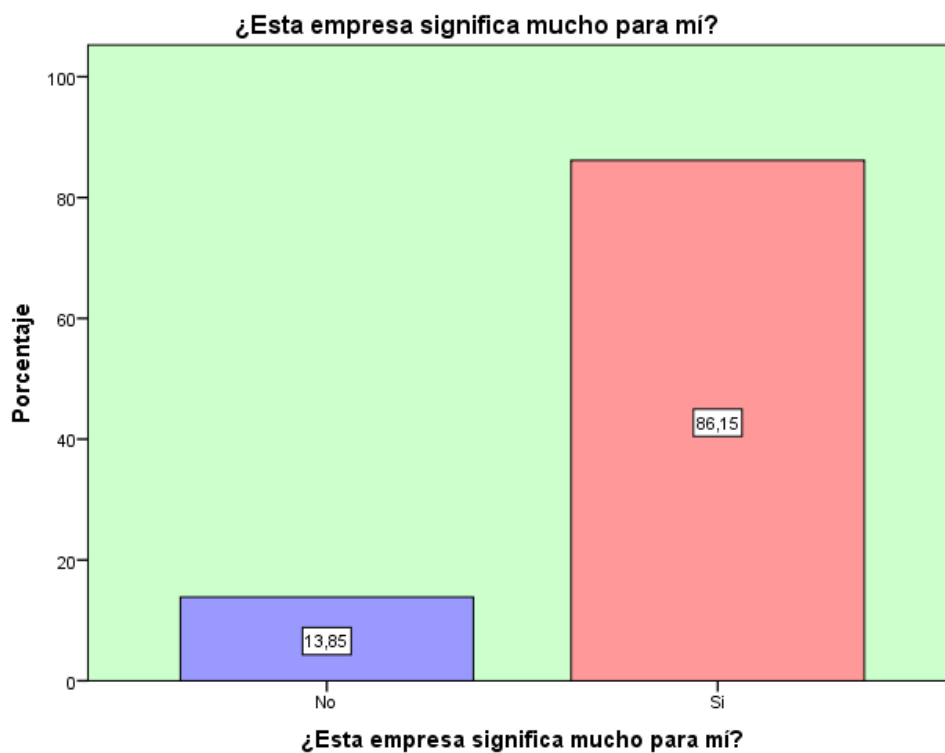


Figura 14. Pregunta 8 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 86.15% comprende a 56 trabajadores que muestran un compromiso afectivo al decir que la empresa significa mucho para ellos, significa que se sienten parte de ella.

9. ¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa?

Tabla 13. Pregunta 9 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	19	29,2
Válidos Si	46	70,8
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

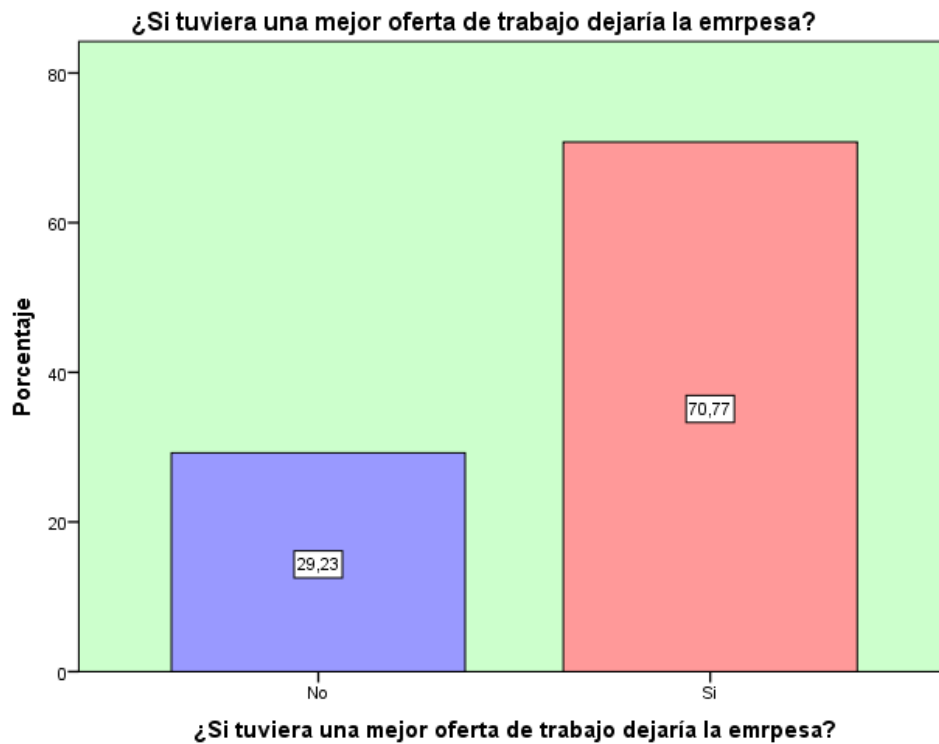


Figura 15. Pregunta 9 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 70.77% representa a 46 trabajadores que contestaron que si tuvieran una mejor oferta de trabajo si dejarían la empresa, entonces existe claramente un compromiso de continuidad, solo permanecen en ese trabajo por necesidad.

10. ¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?

Tabla 14. Pregunta 10 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	23	35,4
Válidos Si	42	64,6
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?

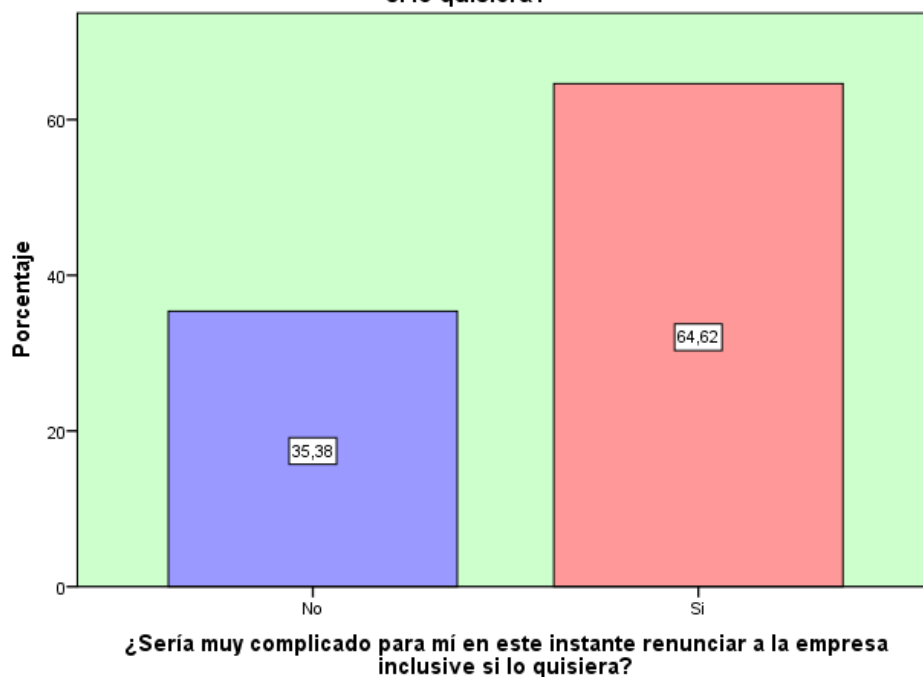


Figura 16. Pregunta 10 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 64.62% corresponde a 42 trabajadores que afirman que sería muy complicado dejar la empresa inclusive si lo quisieran, por lo que está presente el compromiso normativo, sienten la obligación de permanecer en la empresa porque dejarla involucraría pérdida de dinero y tiempo.

11. ¿Esta empresa merece mi lealtad?

Tabla 15. Pregunta 11 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	6,2
Válidos Si	61	93,8
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

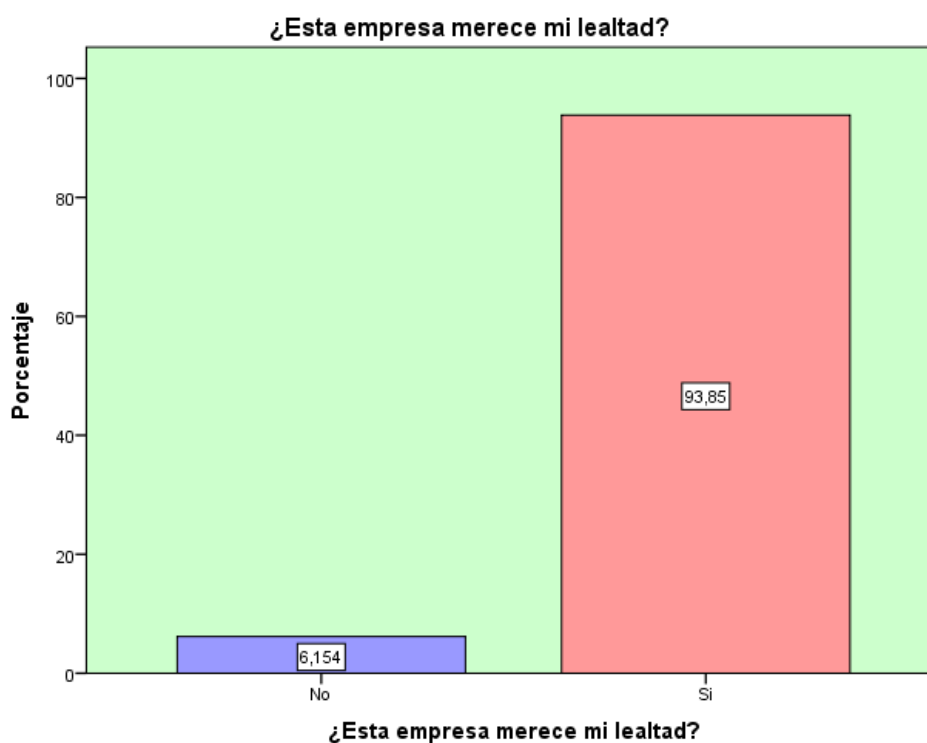


Figura 17. Pregunta 11 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 93.85% pertenece a 61 trabajadores que piensan que la empresa merece su lealtad, consideran que es correcto comprometerse con la empresa a cambio de lo que han obtenido.

12. ¿Me siento como "parte de la familia" dentro de la empresa?

Tabla 16. Pregunta 12 CO

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	9,2
Válidos Si	59	90,8
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

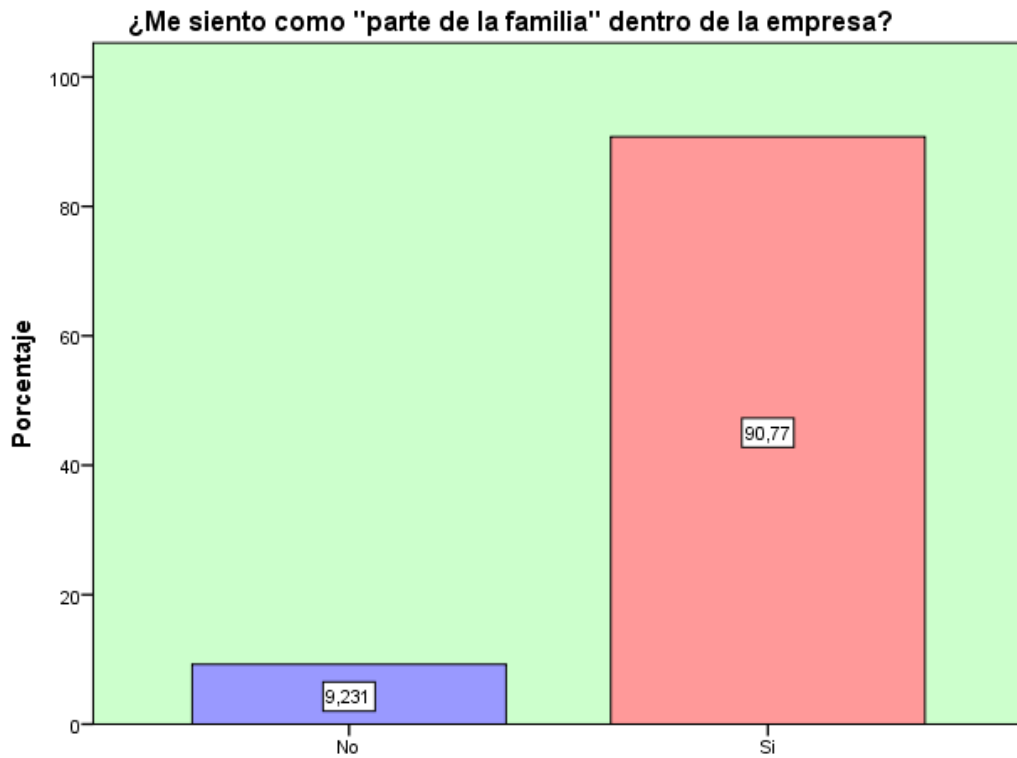


Figura 18. Pregunta 12 CO

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 90.77% comprende a 59 trabajadores que si se sienten como “parte de la familia” dentro de la empresa, han generado un vínculo afectivo con la misma y se muestran comprometidos.

SATISFACCIÓN LABORAL

1. ¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente?

Tabla 17. Pregunta 1 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	7,7
Válidos Si	60	92,3
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

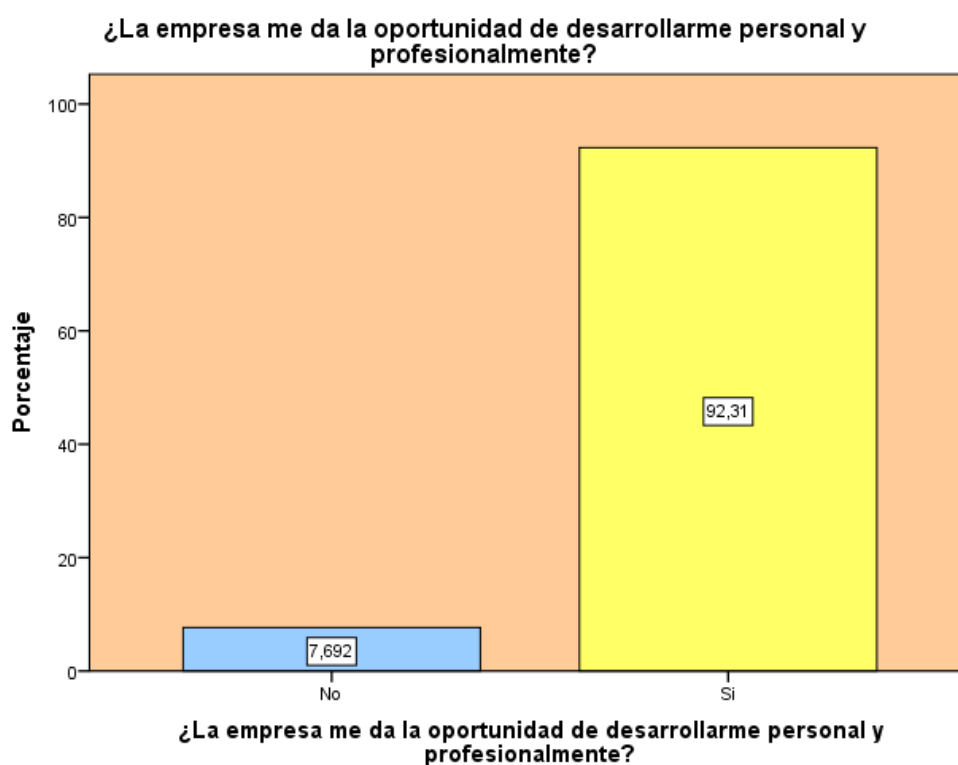


Figura 19. Pregunta 1 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 92.31% representa a los 60 trabajadores que indican que la empresa si les da la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente para ofrecer un mejor desempeño en cada tarea asignada.

2. ¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas?

Tabla 18. Pregunta 2 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	12,3
Válidos Si	57	87,7
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

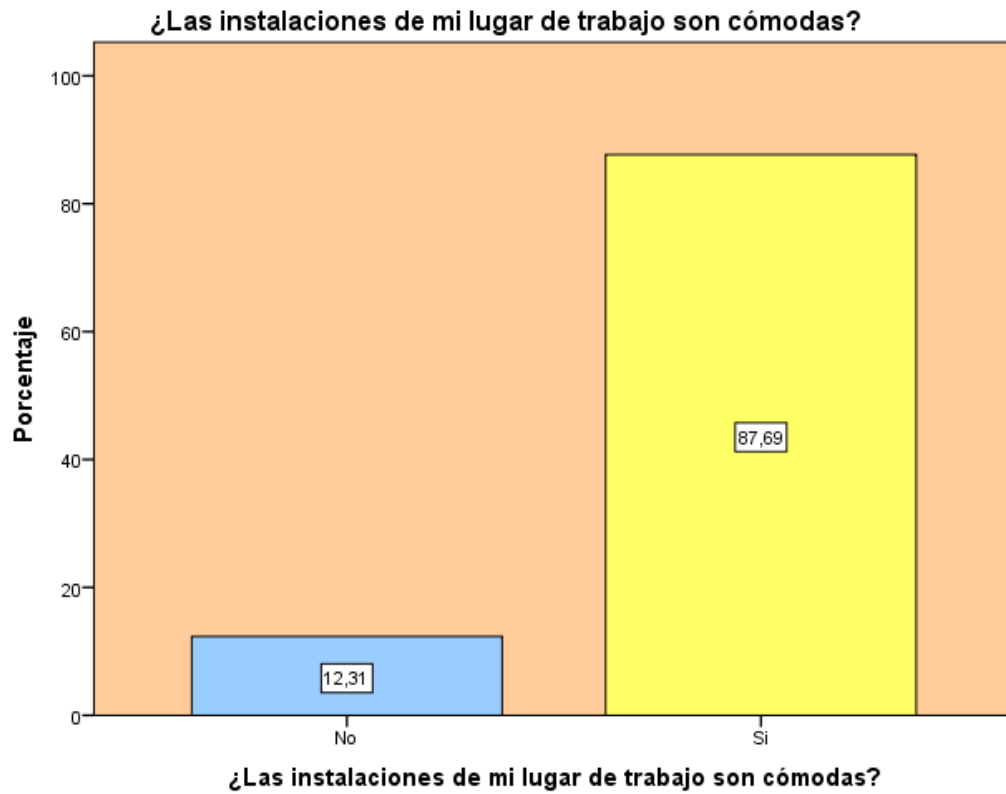


Figura 20. Pregunta 2 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 87.69% corresponde a los 57 trabajadores que indican que las instalaciones de su lugar de trabajo son cómodas y cuentan con todos los servicios necesarios.

3. ¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo?

Tabla 19. Pregunta 3 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	6,2
Válidos Si	61	93,8
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral

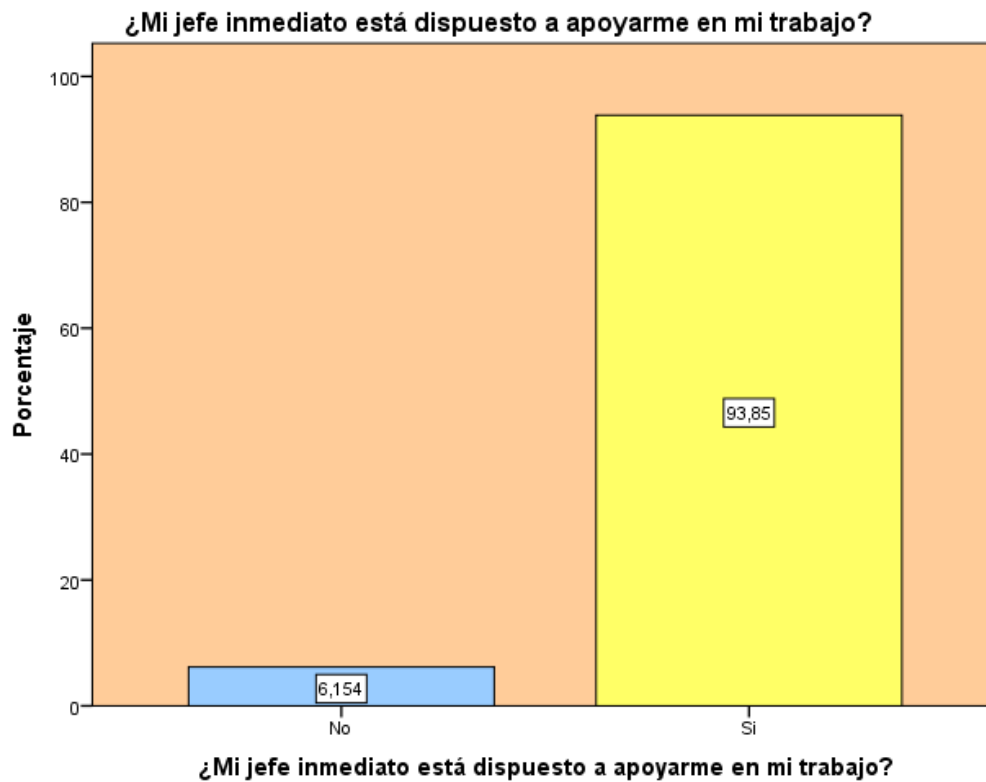


Figura 21. Pregunta 3 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 93.85% comprende a los 61 trabajadores que dicen que su jefe inmediato si está dispuesto a apoyarlo en su trabajo, por lo cual no sienten temor a equivocarse y pedir ayuda.

4. ¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo?

Tabla 20. Pregunta 4 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	25	38,5
Válidos Si	40	61,5
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.



Figura 22. Pregunta 4 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 61.54% pertenece a los 40 trabajadores que indicaron que el sueldo que reciben por su trabajo si es justo, entonces significa que si reciben un sueldo acorde a su cargo y todos los beneficios de ley correspondientes.

5. ¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?

Tabla 21. Pregunta 5 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	15,4
Válidos Si	55	84,6
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.



Figura 23. Pregunta 5 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 84.62% representa a los 55 trabajadores que contestaron que su trabajo si es reconocido por sus superiores, es decir que se sienten motivados y se esfuerzan por hacer un trabajo cada vez mejor y con buenos resultados.

6. ¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo?

Tabla 22. Pregunta 6 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	3	4,6
Válidos Si	62	95,4
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.



Figura 24. Pregunta 6 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 95,38% corresponde a los 62 trabajadores que afirman tener buena relación con sus compañeros, lo que les permite sentirse bien en su entorno laboral, al interactuar con los demás y generar satisfacción para la empresa.

7. ¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral?

Tabla 23. Pregunta 7 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	12,3
Válidos Si	57	87,7
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

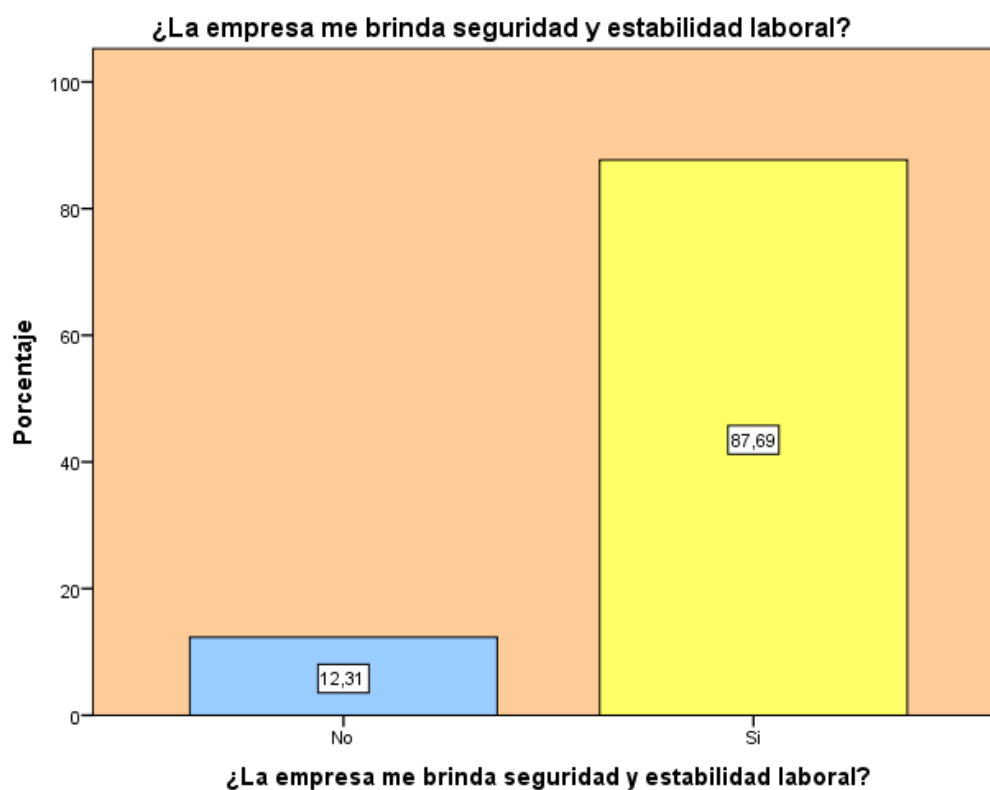


Figura 25. Pregunta 7 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 87.69% comprende a los 57 trabajadores que dicen que la empresa si les brinda seguridad y estabilidad laboral lo cual es obligación del patrono y les permite sentirse seguros y satisfechos dentro de la empresa.

8. ¿La empresa toma en cuenta mis opiniones?

Tabla 24. Pregunta 8 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	16,9
Válidos Si	54	83,1
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

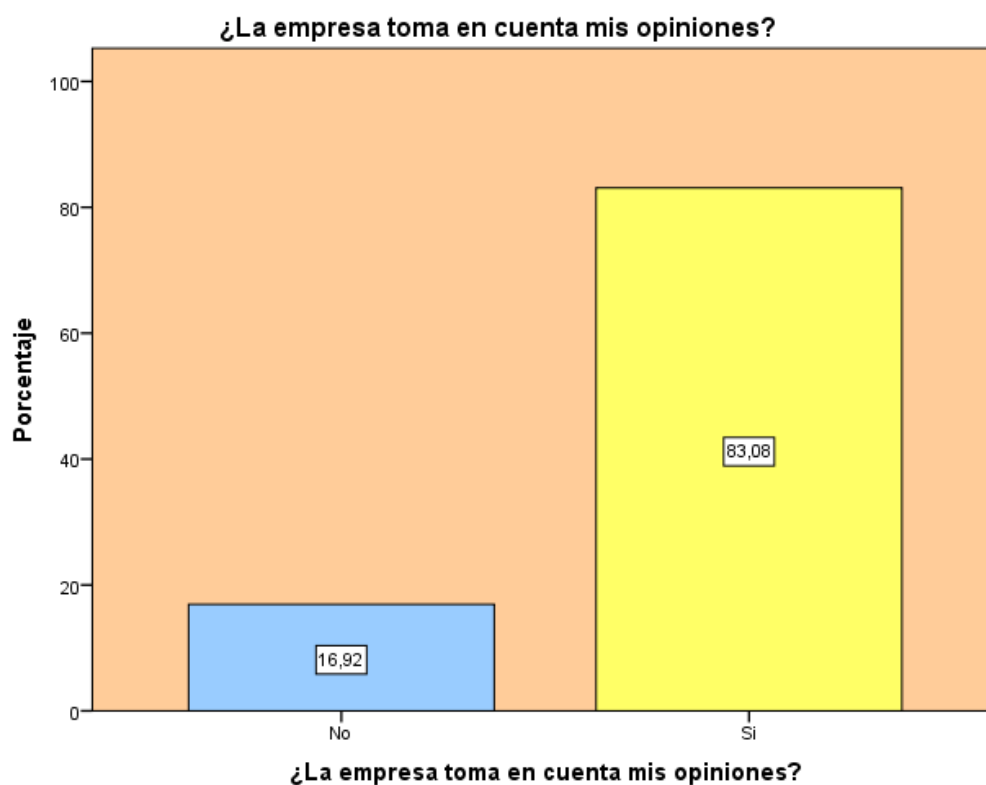


Figura 26. Pregunta 8 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 83.08% pertenece a los 54 trabajadores que contestaron que la empresa si toma en cuenta sus opiniones, el saber que son escuchados y valorados los motiva a desempeñarse de una mejor manera.

9. ¿Soy importante para mi empresa?

Tabla 25. Pregunta 9 S

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	13,8
Válidos Si	56	86,2
Total	65	100,0

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

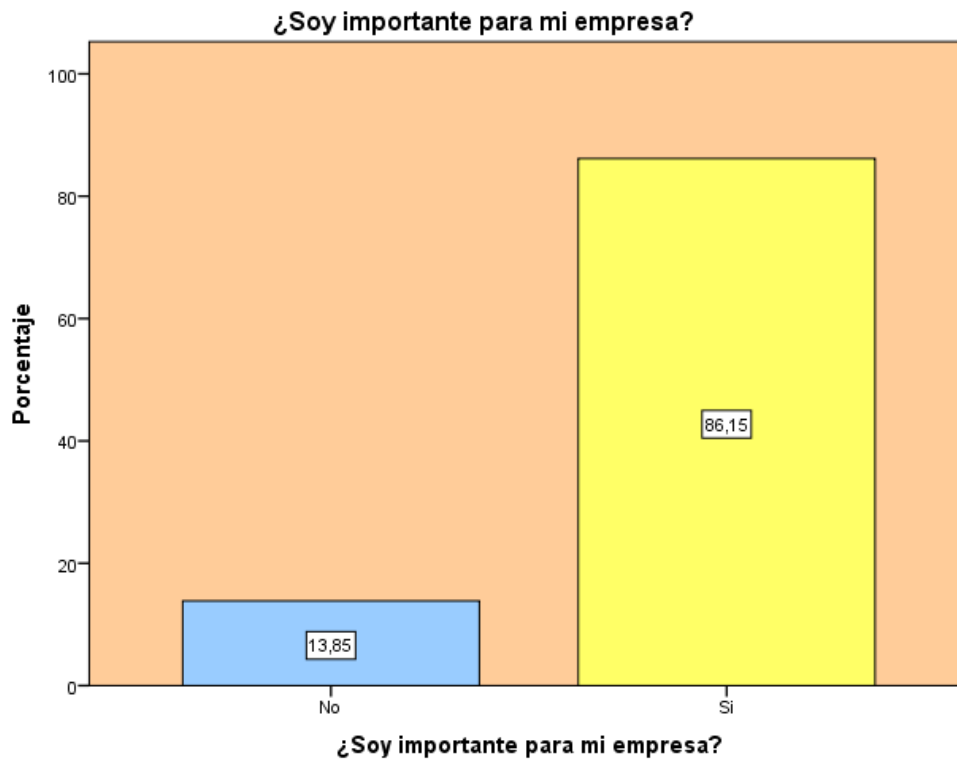


Figura 27. Pregunta 9 S

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 86.15% representa a los 56 trabajadores que dijeron que si son importantes para la empresa, es decir se sienten parte de ella por lo que generan satisfacción dentro de la misma al realizar un buen trabajo.

Tabla 26. Compromiso Organizacional y Estado Civil

	Estado Civil				Total
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre	
¿Si renunciara a esta empresa en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?	14 30,4%	24 52,2%	3 6,5%	5 10,9%	46 100%
¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?	11 35,5%	14 45,2%	2 6,5%	4 12,9%	31 100%
¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa?	6 22,2%	16 59,3%	4 14,8%	1 3,7%	27 100%
¿Me siento obligado a permanecer en mi empresa?	3 30,0%	5 50,0%	1 10,0%	1 10,0%	10 100%
¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad?	13 52,0%	7 28,0%	2 8,0%	3 12,0%	25 100%
¿Considero los problemas de la empresa como propios?	9 24,3%	20 54,1%	5 13,5%	3 8,1%	37 100%
¿Estoy en deuda con la empresa?	9 29,0%	18 58,1%	2 6,5%	2 6,5%	31 100%
¿Esta empresa significa mucho para mí?	15 26,8%	31 55,4%	6 10,7%	4 7,1%	56 100%
¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa?	18 39,1%	19 41,3%	4 8,7%	5 10,9%	46 100%
¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?	14 33,3%	24 57,1%	2 4,8%	2 4,8%	42 100%
¿Esta empresa merece mi lealtad?	19 31,1%	32 52,5%	5 8,2%	5 8,2%	61 100%
¿Me siento como "parte de la familia" dentro de la empresa?	16 27,1%	32 54,2%	6 10,2%	5 8,5%	59 100%
Total	20	33	6	6	65

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

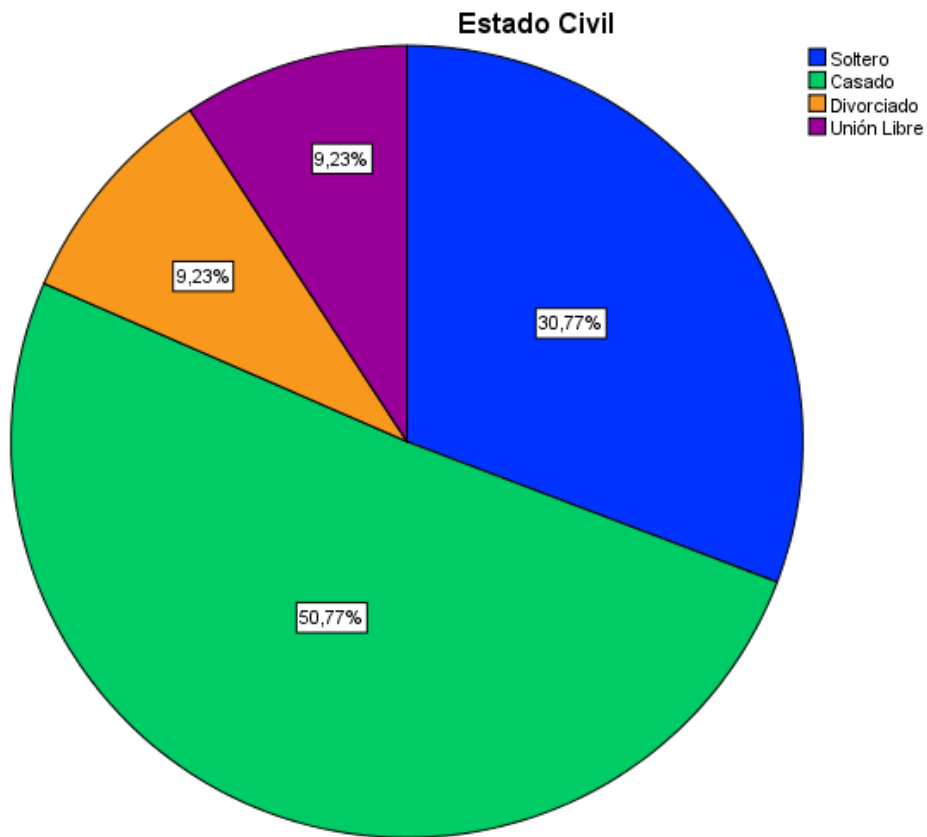


Figura 28. Estado Civil

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

De los 65 trabajadores encuestados, el 50.77% son casados, el 30.77% solteros, el 9.23% divorciados y el 9.23% unión libre, de los cuales se puede observar en la tabla 26 que el mayor porcentaje de trabajadores comprometidos están casados, lo que quiere decir que, poseen mayores responsabilidades, porque tienen que mantener un hogar, una familia y necesitan tener un trabajo estable, por lo que se comprometen con la empresa y se desempeñan de la mejor manera para mantener su trabajo.

Tabla 27. Compromiso Organizacional y Educación Formal

	Educación Formal				Total
	Primaria	Secundaria	Universidad	Máster/ Doctorado	
¿Si renunciara a esta empresa en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?	23 50,0%	20 43,5%	3 6,5%	0 0,0%	46 100%
¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?	9 29,0%	16 51,6%	6 19,4%	0 0,0%	31 100%
¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa?	18 66,7%	6 22,2%	3 11,1%	0 0,0%	27 100%
¿Me siento obligado a permanecer en mi empresa?	4 40,0%	5 50,0%	1 10,0%	0 0,0%	10 100%
¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad?	10 40,0%	13 52,0%	2 8,0%	0 0,0%	25 100%
¿Considero los problemas de la empresa como propios?	16 43,2%	12 32,4%	8 21,6%	1 2,7%	37 100%
¿Estoy en deuda con la empresa?	15 48,4%	10 32,3%	5 16,1%	1 3,2%	31 100%
¿Esta empresa significa mucho para mí?	24 42,9%	22 39,3%	9 16,1%	1 1,8%	56 100%
¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa?	20 43,5%	20 43,5%	6 13,0%	0 0,0%	46 100%
¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?	23 54,8%	18 42,9%	1 2,4%	0 0,0%	42 100%
¿Esta empresa merece mi lealtad?	26 42,6%	25 41,0%	9 14,8%	1 1,6%	61 100%
¿Me siento como "parte de la familia" dentro de la empresa?	24 40,7%	25 42,4%	9 15,3%	1 1,7%	59 100%
Total	28	27	9	1	65

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Elaborado por: Johanna Pérez

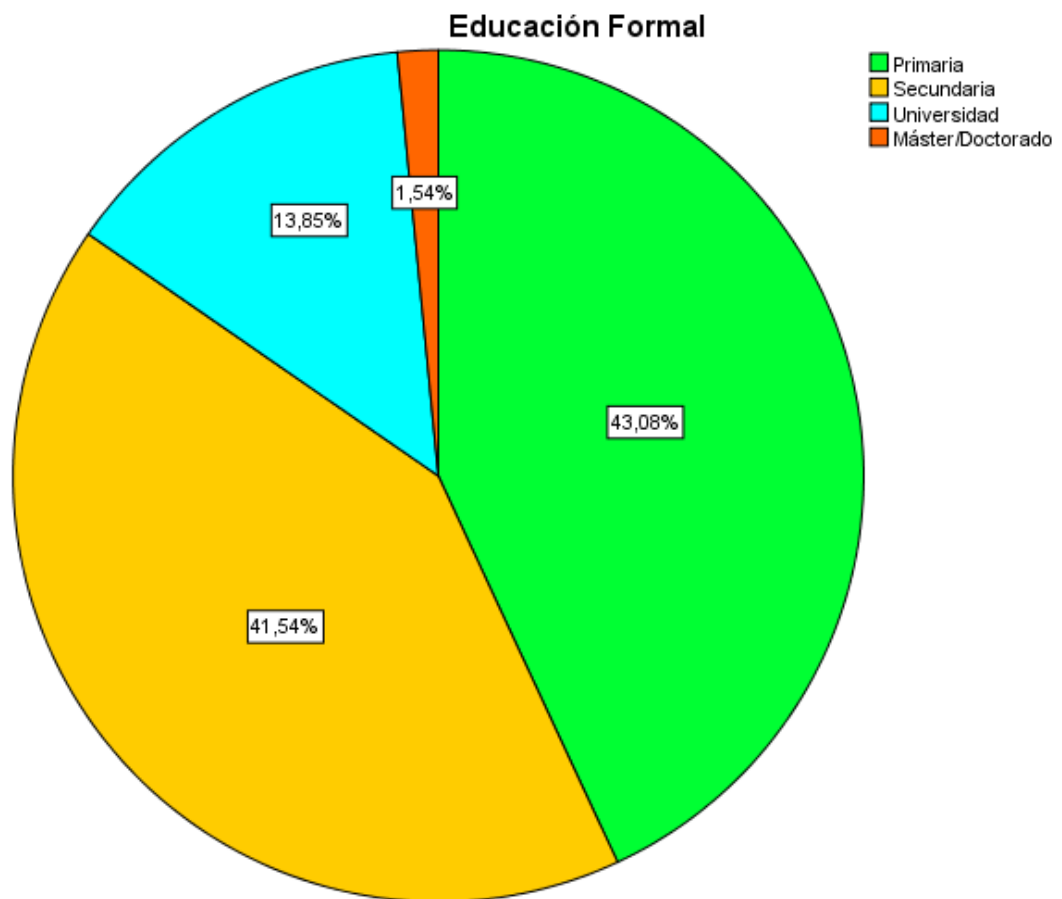


Figura 29. Educación Formal

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 43.08% corresponde a primaria, 41.54% secundaria, 13.85% universidad y 1.54% máster o doctorado, existe un alto porcentaje de trabajadores con un nivel de educación muy bajo que en su mayoría han alcanzado primaria y secundaria, en la tabla 27 el mayor porcentaje se encuentra en primaria, lo que significa que, al no tener un mayor nivel de conocimientos o un título, las posibilidades de conseguir un buen trabajo son escasas, no poseen una visión de superación, o de emprender un negocio, piensan en trabajar toda la vida para una misma empresa.

Tabla 28. Compromiso Organizacional y Tiempo de Antigüedad en la Empresa

	Antigüedad en la Empresa			Total
	Menos de 2 años	Entre 2 y 9 años	Más de 9 años	
¿Si renunciara a esta empresa en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?	13 28,3%	24 52,2%	9 19,6%	46 100%
¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?	9 29,0%	14 45,2%	8 25,8%	31 100%
¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa?	6 22,2%	14 51,9%	7 25,9%	27 100%
¿Me siento obligado a permanecer en mi empresa?	2 20,0%	7 70,0%	1 10,0%	10 100%
¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad?	8 32,0%	11 44,0%	6 24,0%	25 100%
¿Considero los problemas de la empresa como propios?	11 29,7%	17 45,9%	9 24,3%	37 100%
¿Estoy en deuda con la empresa?	9 29,0%	17 54,8%	5 16,1%	31 100%
¿Esta empresa significa mucho para mí?	17 30,4%	27 48,2%	12 21,4%	56 100%
¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa?	16 34,8%	22 47,8%	8 17,4%	46 100%
¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?	13 31,0%	23 54,8%	6 14,3%	42 100%
¿Esta empresa merece mi lealtad?	21 34,4%	29 47,5%	11 18,0%	61 100%
¿Me siento como "parte de la familia" dentro de la empresa?	20 33,9%	27 45,8%	12 20,3%	59 100%
Total	22	30	13	65

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Elaborado por: Johanna Pérez

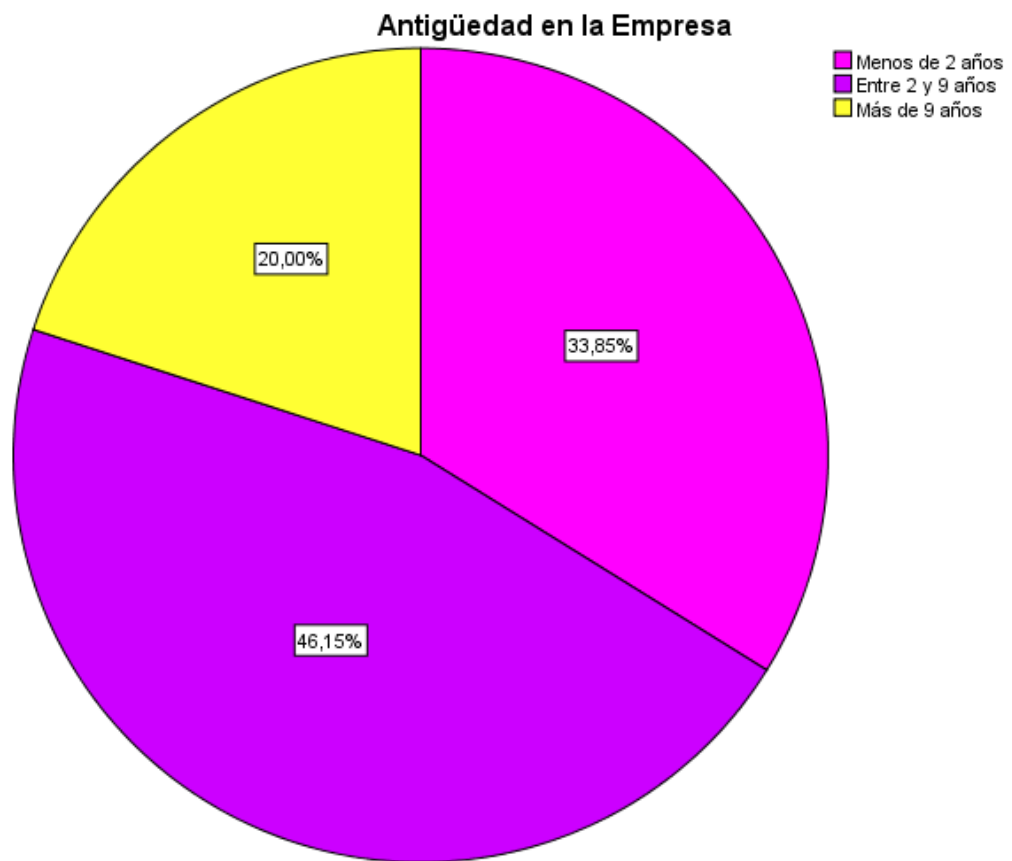


Figura 30. Tiempo de Antigüedad en la empresa

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 46.15% representa a un tiempo de antigüedad entre 2 y 9 años, 33.85% menos de 2 años y 20% más de 9 años, al observar la tabla 28 los trabajadores comprometidos con mayor porcentaje son los que tienen un tiempo de antigüedad entre 2 y 9 años, al trabajar para una misma empresa varios años, la sienten como parte de si y velan por su bienestar ya que de esta depende su trabajo.

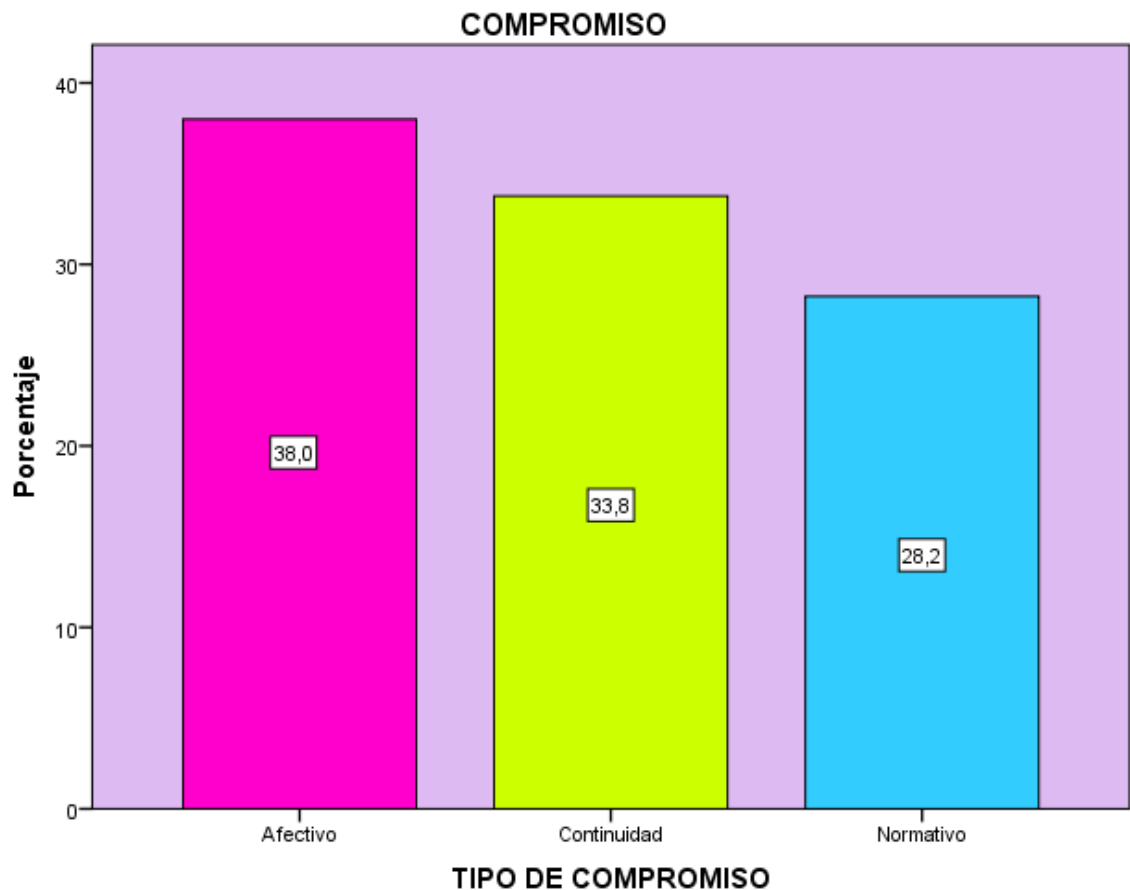


Figura 31. Tipo de Compromiso

Fuente: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 38% representa al compromiso afectivo, el 33.8% al compromiso de continuidad y el 28.2% al compromiso normativo, es decir que de las 65 personas encuestadas predomina el compromiso afectivo, lo que significa que les gusta su trabajo y desean permanecer en la empresa, pero también está presente el compromiso de continuidad, que son las personas que trabajan por necesidad.

5.1 Análisis Compromiso Organizacional

Los trabajadores de las pequeñas empresas carroceras se comprometen para mantener su trabajo porque el dejarlo les ocasionaría pérdida de tiempo, dinero y la corta posibilidad de conseguir un trabajo igual o menos remunerado en vista de que su nivel de educación está entre primaria y secundaria.

5.1.1 Compromiso Afectivo o Emocional

Se analiza en la pregunta: 3 ¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa? con 58.5% de encuestados que no desean trabajar en esa empresa para toda la vida porque sus intereses personales son muy distintos a los de la empresa. La pregunta 6 ¿Considero los problemas de la empresa como propios? el 56.9% considera los problemas de la empresa como propios porque si a la misma le va mal, podría quebrar o cerrar y se quedarían sin trabajo. La pregunta 8 ¿Esta empresa significa mucho para mí? tiene un 86.2% de trabajadores que afirman que la organización significa mucho para ellos porque es su sustento económico, el medio por el cual pueden mantener sus hogares, y en la pregunta 12 ¿Me siento como “parte de la familia” dentro de la empresa? el 90.8% se siente como parte de la familia dentro de la empresa porque han trabajado por un largo periodo en el que han formado un fuerte vínculo afectivo.

Los trabajadores generan este tipo de compromiso al mantenerse varios años en la misma empresa, tiempo en el que forjan una amistad, conocen las debilidades y fortalezas de la empresa, los problemas que tiene, si está pasando por una crisis, las normas y reglamentos a seguir, saben cuáles son sus metas y objetivos por cumplir y si estos conllevan a un beneficio personal trabajarán duro para lograrlo, les gusta su trabajo, no se preocupan por trabajar horas extras o salir más tarde a cambio de entregar una tarea bien realizada, es más, ni siquiera se dan cuenta de que su jornada de labores ha terminado porque están tan entretenidos y entusiasmados en lo que están haciendo que las horas se pasan volando, brindan ayuda a sus demás compañeros cuando ven que lo necesitan sin ningún interés a cambio, o están pendientes de que todo marche de la mejor manera, siempre pensando en el bienestar de la empresa.

5.1.2 Compromiso de Continuidad o Racional

Está presente en la pregunta: 1 ¿En este momento, si renunciara a esta empresa muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas? el 70.8% del personal no puede renunciar a la organización en este momento porque muchas cosas de su vida se verían interrumpidas, no es fácil dejar un trabajo teniendo deudas que pagar, una familia a quien alimentar, e incurriría en más gastos, perdería el tiempo dejando carpetas en varios lugares con la esperanza de que alguna lo llame y consiga una mejor oferta o un puesto más alto del que tenía. La pregunta 5 ¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad? tiene un 61.5% de operarios que aseguran que actualmente no permanecen en esa empresa solo por necesidad, porque además de satisfacer sus necesidades con su trabajo, también adquieren más conocimientos y experiencia que a la larga le va a servir para obtener un ascenso o mayor remuneración sea en la misma empresa u otra. En la pregunta 9 ¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa? un 70.8% dejarían la empresa si tuvieran una mejor oferta porque así podrían cubrir más gastos y ahorrar, pero solo piensan en el bienestar propio mas no en el de la entidad a la que pertenecen, no se conformarán con un solo trabajo porque siempre buscarán donde le paguen más y más dinero volviéndose inestables y dejando una mala imagen, y en la pregunta 10 ¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera? el 64.6% afirma que dejar la organización aunque así lo quisieran sería muy complicado por la misma razón que incurriría en gastos y en pocas posibilidades de conseguir un trabajo mejor.

Se comprometen con la empresa porque necesitan trabajar para poder satisfacer sus necesidades, la gran mayoría de operarios son casados por lo que tienen más responsabilidades y necesidades que cubrir en comparación a los demás y se comprometen para no perder su puesto de trabajo, ya que conseguir otro sería muy difícil porque su formación varía entre primaria y secundaria, no poseen título universitario y no les queda de otra que permanecer en la misma empresa. Se comprometen por necesidad no porque les guste su trabajo o pertenecer a dicha empresa, sino porque no tienen otra opción, se preocupan solo por sí mismos y no por el resto, no les gusta trabajar horas extras, no toman en serio los problemas de la empresa, se limitan a cumplir con su horario de trabajo y esperar, a que llegue el día de pagos.

5.1.3 Compromiso Normativo o de Lealtad

Se estudia en la pregunta: 2 ¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora? el 52.3% de empleados consideran que si es correcto dejar la empresa siempre y cuando fuera beneficioso para ellos, porque se sienten libres de elegir lo que mejor les convenga y no tienen impedimentos para hacerlo. En la pregunta 4 ¿Me siento obligado a permanecer en la empresa? el 84.6% no se sienten obligados a permanecer en la organización y continúan en ella porque así lo quieren, por voluntad propia. La pregunta 7 ¿Estoy en deuda con la empresa? tiene un 52.3% de trabajadores que afirman no estar en deuda con la empresa por ningún concepto como préstamos o pago de pensiones y en la pregunta 11 ¿Esta empresa merece mi lealtad? el 93.8% consideran que la organización merece su lealtad y respeto en agradecimiento a lo que han alcanzado por trabajar en la misma y por la ayuda y apoyo que han recibido.

Los operarios son leales a su empresa porque gracias a su trabajo pueden mantener a su familia, por cierta ayuda económica, permiso o algún aporte a su desarrollo personal y profesional como cursos y capacitaciones, pero coinciden en que no están forzados a permanecer en la misma, trabajan en esa empresa por voluntad propia no por exigencias familiares o religiosas.

Tabla 29. Satisfacción Laboral y Estado Civil

	Estado Civil				Total
	Soltero	Casado	Divorciado	Unión Libre	
¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente?	17 28,3%	31 51,7%	6 10,0%	6 10,0%	60 100%
¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas?	19 33,3%	28 49,1%	5 8,8%	5 8,8%	57 100%
¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo?	19 31,1%	32 52,5%	5 8,2%	5 8,2%	61 100%
¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo?	12 30,0%	24 60,0%	1 2,5%	3 7,5%	40 100%
¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	19 34,5%	27 49,1%	6 10,9%	3 5,5%	55 100%
¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo?	18 29,0%	33 53,2%	6 9,7%	5 8,1%	62 100%
¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral?	16 28,1%	30 52,6%	6 10,5%	5 8,8%	57 100%
¿La empresa toma en cuenta mis opiniones?	16 29,6%	27 50,0%	5 9,3%	6 11,1%	54 100%
¿Soy importante para mi empresa?	16 28,6%	30 53,6%	6 10,7%	4 7,1%	56 100%
Total	20	33	6	6	65

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

En la tabla 29 se puede observar que los trabajadores de estado civil casado son los que presentan un mayor porcentaje de satisfacción con respecto a los demás, esto puede ser porque tienen una familia y se sienten realizados.

Tabla 30. Satisfacción Laboral y Educación Formal

	Educación Formal				Total
	Primaria	Secundaria	Universidad	Máster/ Doctorado	
¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente?	26 43,3%	25 41,7%	8 13,3%	1 1,7%	60 100%
¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas?	25 43,9%	22 38,6%	9 15,8%	1 1,8%	57 100%
¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo?	26 42,6%	26 42,6%	8 13,1%	1 1,6%	61 100%
¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo?	19 47,5%	18 45,0%	2 5,0%	1 2,5%	40 100%
¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	24 43,6%	21 38,2%	9 16,4%	1 1,8%	55 100%
¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo?	28 45,2%	25 40,3%	8 12,9%	1 1,6%	62 100%
¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral?	24 42,1%	23 40,4%	9 15,8%	1 1,8%	57 100%
¿La empresa toma en cuenta mis opiniones?	23 42,6%	22 40,7%	8 14,8%	1 1,9%	54 100%
¿Soy importante para mi empresa?	25 44,6%	21 37,5%	9 16,1%	1 1,8%	56 100%
Total	28	27	9	1	65

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El porcentaje más elevado en satisfacción representa a un nivel de educación primaria, entonces al no existir un mayor grado de formación los trabajadores se conforman con el trabajo que tienen.

Tabla 31. Satisfacción Laboral y Tiempo de Antigüedad en la empresa

	Antigüedad en la Empresa			Total
	Menos de 2 años	Entre 2 y 9 años	Más de 9 años	
¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente?	18 30,0%	29 48,3%	13 21,7%	60 100%
¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas?	19 33,3%	25 43,9%	13 22,8%	57 100%
¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo?	21 34,4%	28 45,9%	12 19,7%	61 100%
¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo?	13 32,5%	21 52,5%	6 15,0%	40 100%
¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	19 34,5%	24 43,6%	12 21,8%	55 100%
¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo?	21 33,9%	28 45,2%	13 21,0%	62 100%
¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral?	17 29,8%	28 49,1%	12 21,1%	57 100%
¿La empresa toma en cuenta mis opiniones?	18 33,3%	26 48,1%	10 18,5%	54 100%
¿Soy importante para mi empresa?	18 32,1%	26 46,4%	12 21,4%	56 100%
Total	22	30	13	65

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

Los trabajadores que tienen un tiempo de antigüedad en la empresa entre 2 y 9 años poseen mayor satisfacción en relación al resto, puede ser porque en ese tiempo han logrado cumplir ciertos objetivos y se sienten bien con su trabajo.



Figura 32. Factores de Herzberg

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Elaborado por: Johanna Pérez

Análisis e Interpretación

El 55.10% corresponde a los factores higiénicos y el 44.90% a factores motivacionales, la mayoría se siente satisfecho con su remuneración, ambiente de trabajo, seguridad y en un menor porcentaje los que sienten que son importantes dentro de la empresa, reconocen su trabajo, son motivados y apoyados, es decir, la satisfacción de los trabajadores depende de los dos factores.

5.2 Análisis Satisfacción Laboral

Los operarios de las pequeñas empresas carroceras se sienten satisfechos con su trabajo a pesar de no recibir la motivación y capacitación necesaria lo que les ayudaría a desarrollar nuevos conocimientos, mejorar su rendimiento y ser más eficientes.

5.2.1 Factores Extrínsecos

Para analizarlos se utilizó la pregunta: 2 ¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas? el 87.7% afirma que las instalaciones de su lugar de trabajo son cómodas porque cuentan con un amplio espacio físico, señalización, iluminación y ventilación adecuada, lo que los hace sentir seguros y protegidos al momento de realizar cualquier tarea. La pregunta 4 ¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo? tiene el 61.5% de trabajadores que afirman que el sueldo que reciben por su labor es justo, el mismo que satisface sus necesidades. La pregunta 6 ¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo? con un 95.4% de operarios que dicen tener buena relación con sus compañeros, dejando de lado las diferencias y malos entendidos que se puedan suscitar por cualquier motivo o circunstancia. Tienen que trabajar en equipo y, por lo tanto, aunque no sean los mejores amigos por lo menos deben tratar de ser buenos compañeros, en cualquier momento el uno va a necesitar de la ayuda del otro y todos deben esforzarse por un mismo objetivo, sacar a adelante a la organización. En la pregunta 7 ¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral? el 87.7% afirma que la entidad brinda seguridad, que es un derecho que todo trabajador debe tener, el cual es de suma importancia y estabilidad laboral para mantener satisfecho al personal y generar sentimiento compromiso.

La comunicación e interacción entre compañeros hace que su día de trabajo sea menos estresante. Que cuenten con todos los materiales, herramientas, maquinaria que les permita realizar un trabajo de calidad y a tiempo. El que les provean los equipos de protección, hace notar que se preocupan por su salud y bienestar.

5.2.2 Factores Intrínsecos

Se estudian en la pregunta: 1 ¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente? el 92.3% de encuestados afirma que la empresa les da la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente porque a través de las actividades que realizan adquieren experiencia y ponen en práctica sus conocimientos a la vez que aprenden nuevas técnicas, también porque han recibido alguna capacitación. La pregunta 3 ¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo? tiene el 93.8% de trabajadores están satisfechos porque su jefe inmediato está dispuesto a ayudarlo en su trabajo, no existe recelo de preguntar o informar si algo no sale bien ya que él está presente para guiarlo si es necesario. En la pregunta 5 ¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores? con 84.6% en el que hay satisfacción de que su trabajo es reconocido por sus superiores a pesar de que no se los hayan demostrado, no de una manera económica sino afectiva o social.

Los trabajadores sienten que están pendientes de su rendimiento, desarrollo, además de que la empresa les permite mejorar su formación educacional, mediante los conocimientos que van adquiriendo a través de la experiencia o con alguna capacitación que les hayan brindado, se sienten apoyados por sus jefes, sin embargo son conscientes de que no han sido capacitados constantemente y no han recibido ningún agradecimiento o reconocimiento por su buen trabajo, lo que no los impulsa a trabajar con mayor entusiasmo y dedicación.

5.3 Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

Para analizar la relación entre estas variables se utiliza el programa SPSS a través del coeficiente de Spearman, el mismo que varía entre -1 y $+1$, un valor de 0 indica que no existe relación entre los dos puntajes, mientras que un valor cercano a -1 o a $+1$ indica una relación muy cercana, negativa o positiva, respectivamente, cuando el valor es 0 no hay relación entre las dos variables. Si es $<0,3$, la correlación es baja o leve, entre $0,3$ y $0,5$ es moderada y alta si es $>0,5$. (Bernal Morell, 2014).

El coeficiente de correlación de Spearman es de $r = 0,448$ y $p = 0,005$. Significa que, existe una relación moderada entre las variables analizadas, en conclusión los trabajadores que están satisfechos con su trabajo generan compromiso con la organización.

Tabla 32. Correlación de variables

Correlaciones				
			Compromiso	Satisfacción
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	65	65
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	65	65
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Johanna Pérez

6. CONCLUSIONES

El compromiso organizacional y la satisfacción laboral dependen de varios factores como: antigüedad, estado civil, educación, remuneración, relación con compañeros, entorno de trabajo, apoyo, reconocimiento, seguridad, estabilidad, motivación, entre otros, que influyen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores de las pequeñas empresas carroceras de la ciudad de Ambato.

Según los resultados obtenidos en la investigación, el tipo de compromiso que predomina dentro de las pequeñas empresas carroceras es el afectivo y de continuidad. Los trabajadores que tienen un compromiso afectivo con la organización son aquellos que tienen un tiempo de antigüedad entre 2 y 9 años y más de 9 años, al permanecer varios años en una misma institución este vínculo se va fortaleciendo, su equipo de trabajo se convierte en una segunda familia al compartir una jornada de ocho horas diarias.

A la vez que al estar tanto tiempo en el mismo trabajo también puede ser tedioso y cansado, mucho más si no han recibido algún reconocimiento o ascenso por su buen trabajo, lo que ocasiona que permanezcan en esa organización solo por necesidad, tomando en cuenta que la gran mayoría de operarios son casados, mismos que tienen mayores responsabilidades, deudas y gastos que los solteros.

En cuanto a educación, un gran porcentaje de operarios apenas ha alcanzado primaria y secundaria, por lo que sus posibilidades de encontrar un mejor trabajo son escasas debido a que no tienen un título profesional y no han recibido una mayor formación para desempeñar un cargo más alto o aspirar a un mejor salario, por lo que prefieren permanecer en esa misma empresa y no perder el tiempo buscando otro empleo, en definitiva no están dentro de la organización por obligación, ni alguna imposición familiar o cultural.

En relación a la satisfacción, tanto los factores de higiene como motivacionales son importantes. No es suficiente el recibir una remuneración a cambio de su labor, tener a su disposición todos los equipos y materiales necesarios, que su área de trabajo sea cómoda, también es esencial que reciban capacitaciones acorde a la función que desempeñan para evitar algún tipo de accidente laboral. Que les feliciten cuando hagan bien su trabajo, escuchen sus quejas, opiniones o sugerencias porque todos son parte fundamental de la organización y necesitan ser valorados.

7. RECOMENDACIONES

Para mantener trabajadores satisfechos, las pequeñas empresas carroceras deben mantener una buena comunicación, por medio de reuniones o charlas para informar al personal sobre el funcionamiento de la empresa, objetivos propuestos, o problemas que se presenten y escuchar sus quejas u opiniones.

Se debe capacitar continuamente al personal de cada área de trabajo para evitar accidentes, enfermedades, retrasos en la producción y contribuir a su formación, de esta manera se puede contar con personal altamente calificado.

Motivarlos y reconocerlos cuando hagan bien su trabajo, no de una manera económica sino social, como una reunión, entregarle algún reconocimiento como el mejor empleado del mes, o por sus años de labor dentro de la empresa, etc., que se sienta importante y apreciado. Y que comparta con sus compañeros de trabajo un momento ameno fuera de la jornada laboral, sin estrés, presiones y preocupaciones.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alva, S., Braun, C., Duncan, K., Fernández, A., Gallardo, L., González, I., . . . Grant, J. (2014). *20 listas geniales de 20 pensadores sobresalientes 20/20*. Madrid: LID.
- Alvira Martín, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: CIS.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales: entrevista y medición de competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Andrade, H. (2011). *Cambio o fuera: Dirigir en el siglo XXI*. EE.UU.: Palibrio.
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 714-734.
- Araujo Montahud, J., & Brunet Icart, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: Publicacions URV.
- Arce, D. (2013). Recursos Humanos. ¿Cómo tener trabajadores comprometidos? *mba & educación ejecutiva. América economía*, 1.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. Maracaibo: La Universidad de Zulia.
- Bermejo Ruiz, J. M., & López Eguilaz, M. J. (2014). *La innovación continua en el éxito empresarial*. Madrid: UNED.
- Bernal Morell, E. (2014). *Bioestadística básica para investigadores con SPSS: Aplicaciones prácticas para estudios científicos*. Madrid: Bubok.
- Cagigas, J., & Mazo, I. (2012). *Los mitos de Silvia*. Madrid: LID.
- Cardone, M. (2010). *Un negocio verdadero: cómo crear un lugar de trabajo rico en fe y en valores*. Nashville: Grupo Nelson.
- Castillo, A. (2011). Logra que tus empleados "se pongan la camiseta". *ALTONIVEL*, 1.

- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2013). *Organizational Behavior: Improving Performance and commitment in the workplace*. New York: Mc Graw-Hill.
- Chapman, G., & White, P. (2012). *The 5 Languages of Appreciation in the Workplace: Empowering Organizations by Encouraging People*. Chicago: Northfield.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. México: Learning.
- De Jesús, P. (2015). La importancia de motivar a nuestros empleados. *EOI. Escuela de Organización Industrial*, 1.
- Díaz Betrones, F., Fuertes Martínez, F., Martín Quiros, M. A., Montalban Peregrin, M., Rodríguez Fernández, A., Sánchez Santa-Barbara, E., & Zarco Martín, V. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, A. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 59-70.
- Domínguez Aguirre, L., Ramírez Campos, A., & García Mendez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 59-70.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gallardo López, Á. (2014). *La motivación, la satisfacción laboral y la organización inteligente: Una visión histórica y una aplicación práctica en el mundo de la empresa*. España: Limencop.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 6.
- García, L., Carreón, G., Hernández, J., & Morales, M. (2013). Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria*, 48-59.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Goleman, D. (2016). *La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Ediciones B.
- Gómez Sánchez, D., Recio, R. G., & López Gama, H. (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernandez. *Administración & Desarrollo*, 97-104.
- González Manteiga, M. T., & Pérez de Vargas, A. (2012). *Estadística aplicada. Una visión instrumental*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- González Marmol, A. (2011). ¿Por qué es tan importante hoy la evaluación del desempeño del personal? *B&G Consultores Corporativos*, 1.
- Guevara Alvarado, D. M. (2012). *Satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional*. España: EAE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *The motivation to work*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hurtado de Barrera, J. (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas: Quirón-Sypal.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Judge, T., & Larsen, R. (2001). Dispositional Affect and Job Satisfaction: A Review and Theoretical Extension. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67-98.
- Lee, Y., & Chang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 732-739.
- Mendoza, M., Orgambidez, A., & Carrasco, A. (2010). Orientación a la calidad total, satisfacción laboral, comunicación y compromiso en establecimientos de turismo rural de la Sierra de Huelva. Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 351-361.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research, and Application*. California: Sage Publications.

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 43-57.
- Olivares Ramírez, G. M., Silva Olvera, M., & Carlos Ornelas, C. E. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. España: EAE.
- Orús Lacort, M. (2014). *Psicometría-Esquemas de teoría (TCT y TRI) y ejemplos de aplicación de cada técnica*. E.E.U.U.: Lulu.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Palomo Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Parelló Oliver, S. (2011). *Metodología de la investigación social*. Madrid: DYKINSON.
- Perry, R., & Mankin, L. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management*, 165-179.
- Pintado Blanco, T., & Sánchez Herrera, J. (2014). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid: ESIC.
- Porret Gelabert, M. (2014). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Rangel O., S. Z. (2012). *Desempeño y satisfacción laboral desde la autovaloración*. Barcelona: EAE.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez Fernández, A., Zarco Martín, V., & González González, J. M. (2013). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez Franco, J., Pierdant Rodríguez, A. I., & Rodríguez Jiménez, E. C. (2014). *Estadística para administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Romero, J. A. (2014). *Besando mis rodillas: La bellexa de una espiritualidad añeja y actual*. Miami: Vida.

- Sánchez Moreno, Y. (2014). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. *Gerencie.com*, 1.
- Santana Cardenas, S., Ramirez Lira, E., Rivera Espinoza, M. P., Prado Vazquez, V. H., Rodriguez Chavez, E. M., Tellez Lopez, Y., & Santoyo Telles, F. (2013). *El mercado laboral, capital humano y competitividad*. México: Editorial Universitaria.
- Saracho, J. M. (2011). *Talento Organizacional. Un modelo para la definición organizacional del talento*. Santiago de Chile: RIL.
- Saracho, J. M. (2011). *Talento organizacional. Un modelo para la definición organizacional del talento*. Chile: RIL.
- Solanas Pérez, A., Leiva, D., Manolov, R., Perú, M., & Guardia, J. (2016). *Estadística para ciencias del comportamiento*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Torres Silva, L. J., & Díaz Ferrer, J. T. (2012). Compromiso Organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Formación Gerencial*, 80-102.
- Ulrich, D., & Ulrich, W. (2011). *El sentido de trabajar*. Madrid: LID.
- Uribe Prado, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: El Manual Moderno.
- Valero Hernández, C. (2012). *La Gerencia de la desconfianza. Un enfoque interpretaativo sobre la cultura y el comportamiento del latinoamericano en el entorno organizacional*. EE.UU.: Palibrio.
- Van Riel, C. (2012). *Alinear para Ganar*. Madrid: LID.
- Wright, B., & Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 70-90.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 141-160.
- Yang, J. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 609-619.

ANEXOS

Anexo 1. Lista de Empresas Carroceras por tamaño

CARROCERIAS	CIUDAD	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCION	TAMAÑO
ALME	AMBATO	carroceriasalme@hotmail.com	Huachi Grande:camino Real	PEQUEÑO
METALICAS LEMAN'S	AMBATO	carroceriaslemans@hotmail.com	Av. Atahualpa entrada al Progreso	PEQUEÑO
CEPEDA CIA. LTDA.	AMBATO	tcepeda@carroceriascepeda.com vhcepeda@carroceriascepeda.com info@carroceriascepeda.com	Av. Jose Peralta s/n y Numa Pumpillo Llon Huachi	GRANDE
DAVMOTOR CIA. LTDA.	AMBATO	marielhez@gmail.com ; davmotor.compras@gmail.com	Panam. Norte Km 15 Cunchibamba	GRANDE
JÁCOME	AMBATO	ilaj2001@yahoo.com	Huachi Grande; Calle Alabama y	PEQUEÑO
PATRICIO CEPEDA CIA LTDA.	AMBATO	acontab@patriciocepeda.com patce5@yahoo.com	Av. Jose Peralta s/n y Abelardo	GRANDE
PICOSA	AMBATO	picosa@carroceriaspicosa.com	Av. Jose Peralta y Manuelita Saenz	GRANDE
VARMA S.A	AMBATO	svargas@varma.com.ec jpargas@varma.com.ec	Calle Pisacha Sector Lengua Izamba	GRANDE
S ALTAMIRANO	AMBATO	altamiranobuses2008@hotmail.com	Av. Legarda km 5 via a Riobamba	MEDIANO
ANGEL MANBUS	AMBATO	angelman-bus@hotmail.com	Sta. Rosa	PEQUEÑO
COPSA	AMBATO	carroceriascopsa@yahoo.es	Huachi Grande	PEQUEÑO
IBIMCO S.A	AMBATO	geoconstante@hotmail.com / contabilidad_ibimco@hotmail.com	TISALEO:Caserio Alobamba	MEDIANO
IMCE	AMBATO	imce@andinanet.net s.cepeda@carroceriasimce.com	Av. Indoamérica Km 1½ y Querétaro	GRANDE
IMPA	AMBATO	carrocerias_imp@hotmail.com	TISALEO	PEQUEÑO
IMPEDSA	AMBATO	cpsimpedsa2@yahoo.es	TISALEO	PEQUEÑO
LOS ANDES	AMBATO	carrocerias_losandes@hotmail.com		PEQUEÑO
M&L	AMBATO	carroceriasml@hotmail.com	HUACHI GRANDE:Paso	PEQUEÑO
PEREZ	AMBATO	carroceriasperez@yahoo.es	HUACHI GRANDE:via a	PEQUEÑO
SANTACRUZ	AMBATO	alex_jk@hotmail.com megasantacruz36@gmail.com ;	TISALEO	PEQUEÑO
METALICAS SOLIS	AMBATO	carroceriasmetalicasolis@hotmail.com	Av. Julio Jaramillo y Jorge Araujo	PEQUEÑO
METALICA SANABRIA	AMBATO	carroceriasanabria@hotmail.com	Av. Atahualpa entrada al Progreso	PEQUEÑO
METALICAS PAPER'S	AMBATO	m_papers@hotmail.com	Huachi Chico	PEQUEÑO
MIRAL - AUTOBUSES	AMBATO	jmiral@hotmail.com fqmiral@hotmail.com miranda.jose@hotmail.com	Panamericana Norte Km 7½ El	GRANDE
PARECO CIA. LTDA	AMBATO	parecocia@icloud.com / parecocia@hotmail.com	Panam. Norte Km14 Sector Primavera	MEDIANO
FIALLOS	AMBATO	carroceriasfiallos@gmail.com	Camino del Rey y Miñarica s/n	PEQUEÑO
METALICAS PILLAPA	AMBATO-PELILEO	metalicaspillapa@hotmail.com	Calle tungurahu junto al cementerio	PEQUEÑO
OLIMPICA ROSALES JACOME CIA LTDA	CUENCA	olimpicagerencia@gmail.com carroceriasolimpica@etapanet.net caritoros15@gmail.com	Panamericana sur km 8 1/2 Rancho Alegre	MEDIANO
GUZMAN	CUENCA	carroceriasguzman@yahoo.com		MEDIANO
GENIUS BUSES Y FURGONES	CUENCA	carroceriasgenyus@hotmail.com	ucubamba vía a pacha y panamer.	MEDIANO
INMAY	CUENCA	inmaypulgarrin@hotmail.com		PEQUEÑO
VIPESA	CUENCA	ventas@vipesaecuador.com.ec hvipesa@yahoo.com		PEQUEÑO

CARROCERÍAS SANTA GEMA	MANABI	telmocedeno@gmail.com ilicelo.2@hotmail.com	TOSAHUA	MEDIANO
CARROCERIAS AMBATOOUR	QUITO	carroceriasambatour@hotmail.com	SANGOLQUI	PEQUEÑO
CARROCERIAS ECUACAR	QUITO	carroceriasecuacar@hotmail.com	PIFO	PEQUEÑO
CARROCERÍAS PEDROTTI	QUITO	pedrotti_carrocerias@outlook.com ;	Calle de los Aceitunos E1-123 y	PEQUEÑO
IMETAM	QUITO	imetam@imetam.com.ec gerencia@imetam.com.ec	Pedro Quiñonez y Río	MEDIANO
OLIMPICA QUITO	QUITO	camilorosales@olimpicalatacunga.com camilogeovanny@hotmail.com	Panamerinana sur km 0 frente al INIAP	MEDIANO
YAULEMA-CARBUS	QUITO	car-buss@hotmail.com ;		PEQUEÑO
CARLUIS	QUITO	carrocerias-carluis@hotmail.com ;		PEQUEÑO
CADELVA	QUITO	cadelva.carroceriasdelvalle62@hotmail.com	Av. Huancavilla N14-44 y pasaje	PEQUEÑO
ZAMORA	QUITO	carrocerias_zamora@hotmail.com ;	Via perimetral-Sangolqui-Pifo-Lote	PEQUEÑO
VASQUEZ	QUITO	carroceriasvasquez@gmail.com ;		PEQUEÑO
FABICAR	QUITO	ricardosisa@outlook.es		PEQUEÑO
SILVA	QUITO	silvacar2015@hotmail.com	Av. General Rumiñahui y	PEQUEÑO
EUROCARROCERIAS	RIOBAMBA	eurocarroceriasivan@hotmail.com eurocarsec@hotmail.com ;	Yaruquies; el Shuyo y Santa Barbara	PEQUEÑO
CORPMEGABUSS CIA LTDA	RIOBAMBA	corpmegabuss@gmail.com / megabuss2000@gmail.com	Panamericana Norte Km 55 vía	GRANDE
ALVARADO FAUSTO	RIOBAMBA	carroceriasalvarado@hotmail.com	Av. Monseñor Leonidas Proaño y	MEDIANO
METALICAS MAYORGA	RIOBAMBA	carroceriasmayorga@hotmail.com		PEQUEÑO
DARWIN CEPEDA	GUAYAQUIL	dar.cepeda@yahoo.es		PEQUEÑO
ICEDCA	GUAYAQUIL	megabuseco@hotmail.com		PEQUEÑO
BUSCARS	GUAYAQUIL	buscars-sa@hotmail.com		GRANDE
RODRIGUEZ	GUAYAQUIL-DURAN	daniilorodriguez2008@hotmail.com		PEQUEÑO
MONCAYO	STO. DOMINGO	carroceriasmoncayo@hotmail.com		PEQUEÑO
MODELO	STO. DOMINGO	carrocerias-modelo@hotmail.com		PEQUEÑO
AUSTRAL	CUENCA	carroceriasaustral@hotmail.com		PEQUEÑO
CENTAURO CMA	LATACUNGA			PEQUEÑO
INDUSTRIA METALICA ORELLANA-IMO	QUITO			PEQUEÑO
REINOSO	QUITO			PEQUEÑO

Anexo 2. Encuestas

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de titulación, el mismo que tiene como propósito conocer el Tipo de Compromiso Organizacional que presentan los individuos con su empresa.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada pregunta antes de responder
- Marque con una “X” en la respuesta que considera correcta
- No existen repuestas buenas ni respuestas malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades. Por lo que se pide responder con absoluta sinceridad.

La información recolectada es confidencial. Tiene un fin estrictamente académico.

Se agradece de antemano toda la colaboración que pueda usted brindar en esta actividad y el tiempo que la misma le pueda tomar.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

ESTADO CIVIL	
Soltero	
Casado	
Divorciado	
Viudo	
Unión libre	

EDUCACIÓN FORMAL	
Primaria	
Secundaria	
Universidad	
Máster/Doctorado	

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	
Menos de 2 años	
Entre 2 y 9 años	
Más de 9 años	

PREGUNTAS

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Si renunciara a esta empresa en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?		
2	¿Aunque fuera beneficioso para mí, yo considero que no es correcto renunciar a la empresa ahora?		
3	¿Desearía laborar el resto de mi vida en esta empresa?		
4	¿Me siento obligado a permanecer en mi empresa?		
5	¿Actualmente permanezco en esta empresa solo por necesidad?		
6	¿Considero los problemas de mi empresa como propios?		
7	¿Estoy en deuda con mi empresa?		
8	¿Esta empresa significa mucho para mí?		
9	¿Si tuviera una mejor oferta de trabajo dejaría la empresa?		
10	¿Sería muy complicado para mí en este instante renunciar a la empresa inclusive si lo quisiera?		
11	¿Esta empresa merece mi lealtad?		
12	¿Me siento como “parte de la familia” dentro de la empresa?		

SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de titulación, el mismo que tiene como propósito conocer el nivel de Satisfacción Laboral que presentan los individuos con su empresa.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada pregunta antes de responder
- Marque con una “X” en la respuesta que considera correcta
- No existen respuestas buenas ni respuestas malas, ya que no es un test para medir conocimientos ni capacidades. Por lo que se pide responder con absoluta sinceridad.

La información recolectada es confidencial. Tiene un fin estrictamente académico.

1. **¿La empresa me da la oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente?**

Si	
No	

2. **¿Las instalaciones de mi lugar de trabajo son cómodas?**

Si	
No	

3. **¿Mi jefe inmediato está dispuesto a apoyarme en mi trabajo?**

Si	
No	

4. **¿El sueldo que recibo por mi trabajo es justo?**

Si	
No	

5. **¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?**

Si	
No	

6. **¿Tengo buena relación con mis compañeros de trabajo?**

Si	
No	

7. **¿La empresa me brinda seguridad y estabilidad laboral?**

Si	
No	

8. **¿La empresa toma en cuenta mis opiniones?**

Si	
No	

9. **¿Soy importante para mi empresa?**

Si	
No	

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN