



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA TEÓRICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa**

**"Innova" Centro Cerámico**

**EGRESADO:**

**Máximo Lenin Aguirre Díaz**

**TUTORA:**

**Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, MAE**

**AÑO 2018**

## **Introducción**

La empresa Innova Centro Cerámico se remonta al año 1985, en la ciudad La Troncal, de la provincia del Cañar, fundada principalmente como una ferretería, negocio familiar que con el pasar de los años fue teniendo gran acogida dentro de su ciudad y sectores cercanos. Es así que MOBILTROICORP S.A. Jurídicamente nace en el año 2010 en la ciudad de Guayaquil, la denominación comercial que adquirió fue INNOVA CENTRO CERAMICO, y la principal actividad a la que se dedicaría es a la comercialización y distribución de todo tipo de materiales y acabados para la construcción, la atención personalizada y asesoría técnica.

En Innova se ha presenciado problemas internos con sus colaboradores, donde se identifica falta de compromiso con el trabajo y hacia la empresa, constantes altercados entre compañeros, desacatos hacia la autoridad y jefes inmediatos, generando un ambiente laboral tenso y a pesar de las intervenciones del departamento de Recursos Humanos, la situación no mejora. En el presente estudio de caso identificaremos las causas del comportamiento y déficit del compromiso de los trabajadores hacia la empresa, lo cual incurre en su desarrollo y desempeño en las áreas de trabajo.

La problemática de este caso se relaciona con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, ya que recoge información del personal que labora en la empresa y permite identificar la manera de generar un aporte para reducir las falencias que afectan negativamente a la empresa, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos realizados para un buen control en cuanto al personal de trabajo.

## **Desarrollo**

En la ciudad de Babahoyo, Innova Centro Cerámico se encuentra establecido desde el 4 de mayo del 2015, en la Avenida Enrique Ponce Luque, a 50 metros del Local Comercial Agripac, hasta la actualidad. Esta empresa se inició en el año de 1980 por iniciativa del padre del actual propietario con el tipo de ferretería, los actuales propietarios la constituyeron en la compañía actual. La misma que dispone de una estructura administrativa de cuatro áreas, las cuales son; administración, ventas, bodega e inventarios. Cinco trabajadores que son los encargados de realizar las actividades de: atención al cliente, asesoría técnica, facturación, responsable de caja, despacho de mercaderías, revisión de inventarios, verificación de facturas.

Tiene como finalidad brindar al mercado productos que se encuentran relacionados con la decoración y diseño de ambientes como cerámicas, porcelanatos, mosaicos, cenefas, mármol, granito, griferías de las marcas más importantes del Ecuador y Sudamérica, con el fin de mantener los mejores precios del mercado se ha dedicado a la importación de productos del extranjero. La principal política de la empresa es brindar atención personalizada y asesoría técnica antes, durante y después de la venta a sus clientes, ofreciendo garantía en todos sus productos, siendo su misión satisfacer las necesidades estéticas de los hogares y construcciones con calidad, servicio y eficiencia.

Su visión al año 2020 es ser líderes en ventas de acabados de construcción en decoración y diseño de ambientes a nivel local y provincial.

Esta empresa está pasando por una crisis interna, donde se identificaron diversos factores que inciden a la falta de compromiso de los colaboradores, demostrando deficiencia en las actividades que realizan, dejando como evidencia de ello en su desempeño sobre responsabilidades asignadas de forma individual defectuosos, esto no permite llegar a los objetivos planteados por la administración estando por debajo de ellos, generando inconformidad por parte de los directivos.

(Alles, 2015) explica que: “El compromiso organizacional es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos” (pág. 118).

Este problema del compromiso organizacional dentro de la empresa tiene ocurrencia no solo en los mandos bajos con los trabajadores, pues existe también en los mandos altos, lo cual está afectando incluso la imagen corporativa de la misma, con lo que se corre el riesgo de perder credibilidad y fidelidad en los clientes, provocando baja competitividad ante empresa de iguales funciones. Dentro del compromiso organizacional tiene gran influencia en que el trabajador visualice sus aspiraciones de crecimiento personal y profesional.

En la empresa el desarrollo organizacional D.O. no se considera como estrategia, como tampoco se considera como una táctica dentro de la organización, como respuesta al cambio. La administración de la empresa debe considerar el Desarrollo Organizacional, como medio variable en la organización, que respalde constituir la dirección de la

empresa direccionada hacia las operaciones, el progreso, y eficiencia en las relaciones humanas y de la organización y en secuencia dirigirse a la mejora continua de las relaciones y actividades laborales que se efectúan en el comercial.

(Kruger, 2017) Afirma que:

“Se define al desarrollo organizacional como el proceso de conocer y cambiar la salud, la cultura y el desempeño de la organización. Está diseñado para mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad individual de una empresa en términos de todos sus objetivos” (s/p).

La administración de la empresa no se preocupa por sostener el compromiso laboral entre empresario y trabajador evitando las expresiones de la lealtad, la fidelidad, la satisfacción, el precepto de implicación, la arrogancia de pertinencia, y la alineación que le dan valor para determinarse como tal hacia el éxito en la relación que se debería mantener entre ambas partes como el desarrollo de talento humano y la organización que de tal forma estos vinculen sus esfuerzos, a fin de conseguir un desempeño máximo que permita llegar a la consecución de los objetivos planificados.

Existe una marcada deficiencia de su compromiso organizacional con sus trabajadores por la falta de oportunidad de desarrollo profesional en esta empresa, sin la rotación de puestos y horarios evita que los trabajadores por las extensas horas de trabajo tengan la oportunidad de crecer profesionalmente, se ha visto el casos en que choferes han requerido permisos para realizar cursos y poder ascender en su categoría de licencias de

conducir y también quienes solicitan un espacio para poder estudiar una carrera profesional, les han sido negadas por motivo de que puedan interrumpir jornadas de trabajo o constantes faltas por permisos académicos.

(Diez Vial, Martín de Castro, & Montoro Sánchez, 2014) Indican que; “Con el desarrollo profesional la empresa consigue retener al personal valioso, a la vez lo prepara para nuevos retos, que pueden ir surgiendo. Se trata de promover el mercado de trabajo dentro de la empresa” (pág. 173).

La falta de oportunidad para el desarrollo profesional de los trabajadores obstruye su deseo de auto-superación, la necesidad de adquirir conocimientos y la formación adecuada que ayuden a mejorar sus capacidades, en un óptimo rendimiento en las actividades que realizan, la restricción de esta aspiración en la empresa genera que la persona tenga baja su autoestima, dificultades personales y laborales, creando un déficit en el cumplimiento en sus ocupaciones, y actitudes negativas, algunos de los trabajadores abandonan sus puestos de trabajo por la falta de respaldo para su superación.

Se evidencia déficit de liderazgo, esto tiene un efecto negativo en el compromiso de los colaboradores por la mala gestión que realiza el administrador de “Innova” al ejecutar los planes que disponen los directivos, sin consolidar un equipo de trabajo, y tener baja influencia en el personal lo que provoca desorden y evita que estén enfocados hacia un mismo objetivo. El problema de liderazgo en la empresa en estudio tiene su raíz en cuanto no existe un ejemplo de parte del administrador, su falta de colaboración y compañerismo. El otro problema que se observa es que le da mucha importancia a su status dentro de la

empresa y se aleja de los demás colaboradores, lo que le hace perder humildad, y acrecienta la desilusión de los trabajadores y los resultados son desalentadores.

(Cruz Torres, 2014) Afirma que: “Tanto empleados como patronos reconocen al liderazgo como el ingrediente que construye o destruye los esfuerzos de estrategias de compromiso de las organizaciones” (pág. 41).

La falta del líder está ocasionando desorden en las actividades, al tener una persona que no se preocupa por el bienestar de los colaboradores. La irresponsabilidad del líder en no contribuir al mejoramiento de manera positiva y no ser parte de solución a los problemas colectivos que se presentan, fomentando inseguridad, promoviendo la falta de compromiso por el trabajo, con los compañeros, estimula la exclusión de los colaboradores, retrasa la ejecución para alcanzar resultados, poco interés en realizar las labores y ausencia hacia el trabajo, déficit en ventas.

Además ante las falencias en la toma de decisiones de parte del administrador, aparece otro tipo de liderazgo que está inmerso dentro de la empresa pero con resultado adverso sobre el aumento del compromiso afectivo, denegando que el operario sobresalga y alcance a empoderarse y llegar sentirse parte de la empresa desempeñándose, por lo que solo actúa con la concepción de efectuar su labor solo por el beneficio del pago a recibir; lo cual se manifiesta como el compromiso de continuidad que para la empresa esto es considerado una obstrucción para poder alcanzar los planes y metas propuestas ya que los colaboradores no rinden eficientemente.

Otra causa que afecta el compromiso organizacional, es la falta de motivación en los trabajadores de “Innova” que es deficiente, puesto que no reciben ningún tipo de reconocimiento por los resultados de las ventas, genera inconformidad en ellos considerando que su trabajo no es bien reconocido a pesar de que reciben constante presión por parte del departamento de ventas, esto produce que el rendimiento del trabajador sea bajo, escasa creatividad, baja autoestima, tengan falta de interés en la atención al cliente y en realizar ventas. Se considera que la motivación dentro de la empresa es un factor necesario que impulsa a que los colaboradores cumplan satisfactoriamente las labores que conllevan al cumplimiento de los objetivos o planes establecidos.

(Sanchez , 2012) Señala que: “Cualquier administrador debe aspirar a contar con empleados motivados; por ello, además de ejercer autoridad, debería saber cuáles son sus necesidades y ofrecerles motivos para esforzarse en satisfacerlas” (pág. 53).

La falta de motivación está influyendo negativamente en el compromiso de los trabajadores, desanimando al personal, teniendo poco interés en las ocupaciones, insatisfacción, mal ambiente de trabajo, crea incertidumbre en la estabilidad laboral. El empleado o trabajador que por primera vez que ingresa se siente desmotivado, debido a la falta de integración rápida con el equipo obteniendo de entrada una mala impresión.

Para (Hoffmann, 2012): “Se entiende como tomar una decisión y ser conscientes en el tiempo para lograr los resultados fijados, es precisamente estar acompañado de la

energía de no abandonar, del impulso de querer hacerlo, de superar cualquier obstáculo y hacer solo lo mejor” (pág. 21).

La ausencia de motivación que se presenta en la empresa ante la escasa oportunidad de crecer profesionalmente lo cual hace posible la aparición del bajo compromiso en sus actividades. Los colaboradores de la empresa demuestran un negativo compromiso que se puede entender mediante los elementos de la motivación que se refleja en el proceso, siendo la orientación que se implementa en relación a la guía de sus esfuerzos, que se basa en un objetivo determinado por la ejecución del trabajo que se busca cumplir.

La deficiencia de planes de incentivos por parte de la empresa está afectando el rendimiento en los colaboradores, quienes al no percibir algún tipo de motivación no cumplen a totalidad las tareas asignadas, o dejándolas de lado, siendo de diferentes actividades como que aparte vender tienen obligaciones de oficina, limpieza, despacho, de mercaderías.

(Juárez Hernández & Castillo Castro , 2014) Manifiestan que: “A diferencia del sueldo base que, al menos en teoría, reconoce el desempeño pasado y demostrado por el personal, los incentivos tienen la posibilidad de despertar el interés por conseguir un mejor desempeño futuro” (pág. 16).

La falta de incentivos evita que haya mejores resultados en el desempeño de los colaboradores, la probabilidad de no alcanzar el cumplimiento en su cuota de venta, que

el nivel de interés en los trabajadores es mínimo. La deficiencia en planes de incentivos provoca efecto negativo en el ejercicio general de las actividades, la administración no está considerando que los incentivos, son el premio al desempeño laboral y generan la identificación y sentido de pertenencia del personal con la empresa.

Debido a que en esta empresa el personal no cuenta con ningún incentivo ya sea este económico, ascensos de puesto de trabajo o de carácter afectivo, esto está afectando además la productividad de la empresa y hace que el personal no esté debidamente motivado para realizar su trabajo y así pueda otorgar un servicio de calidad y que el cliente externo se sienta satisfecho por la atención que ofrece la empresa “Innova”.

Otro de los factores que afecta el compromiso organizacional es la poca preocupación de los directivos en las capacitaciones de los empleados, la administración de “Innova” las considera como un gasto significativo para la empresa ya que dicen que una capacitación es considerada como un gasto y no se cuenta con el tiempo necesario y demás recursos para coordinar y llevárselo a cabo. En el aspecto personal la capacitación es un proceso que reincide en la superación de conocimiento y habilidades que conllevan un orden organizado para tomar decisiones y cumplir con los objetivos de la empresa.

(Chiavenato, 2011) define que: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (pág. 321).

Los trabajadores de “Innova” demuestran desconocimiento sobre productos que comercializa la empresa en todas sus características, lo cual está generando información errónea y ficticia que no responde a las inquietudes o problemas de los clientes, provocando insatisfacción en ellos. Los trabajadores mencionan que la causa de la mala atención muchas veces, es por la falta de capacitación del departamento de ventas, puesto que cada vez salen productos nuevos al mercado no reciben la información adecuada, esto se problematiza aún más por no existir en la empresa una rotación de puestos que permita a cada uno de los vendedores tener el conocimiento de todos los artículos en cuanto a sus características.

(Escudero, 2011) Opina que: “Los servicios de atención al cliente son sistemas para mejorar la fidelización de los clientes y retenerlos en la empresa” (p. 228).

A efecto de esto el cliente no se siente satisfecho por el trabajo realizado por parte de los empleados del área de venta de la organización ya que este no les presta la debida atención que ellos requieren para en la compra que han solicitado, teniendo como efecto que los usuarios al no tener un servicio de calidad debido que no están actos para servir con una debida información acerca de los productos que ofrece la empresa al cliente y este a su vez lo que el usuario solicita en su momento teniendo como efecto que la institución tenga serios reclamos por parte del usuario y pretendan cambiarse a otra empresa.

Los trabajadores presentan deficiencias causada por la falta de prioridad en las capacitaciones por parte de los directivos, no están preparados para ofrecer correctamente

un producto debido a que no se puede resaltar las características del mismo, e improvisa, también provoca desconfianza en los clientes porque no reciben la información y asesoría adecuada, estos efectos dan nacimiento a pésimos niveles de venta originados por el mal servicio que se brinda, dejando a la empresa desacreditada por el poco interés de los directivos al momento de realizar capacitaciones constantes, de tal forma que se satisfagan las necesidades del cliente interno y superen las expectativas de los clientes externos al adquirir cierto producto.

Como consecuencia del bajo nivel administrativo y una falta de importancia a los requerimientos de los trabajadores en lo que respecta a necesidades personales y se desenvolvimiento laboral, provoca en ellos una insatisfacción que se expresa en la baja productividad personal y empresarial.

(Pamias, Martínez Lugo, & Pérez Santiago, 2016) Indican que:

“Los empleados harán uso de las conductas de salida cuando que se sientan insatisfechos, posean alternativas de empleo y hayan realizado una baja inversión en su trabajo y de las conductas de negligencia cuando se sientan insatisfechos, con poca vinculación psicológica con el trabajo y perciban una violación al contrato psicológico” (pág. 16).

La causa antes indicada provoca en forma directa insatisfacción, donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos de desarrollo

personal y profesional, encontrándose ante un horario incompatible que no permite disfrutar de su vida familiar.

Otra causa que se está presentando en “Innova” es la ausencia de los trabajadores, dicho termino definido por la “la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como “la ausencia al trabajo por parte de un colaborador del que se imaginaba que iba a contribuir quedando descartados los periodos vacacionales, falta no justificadas, abandono de las labores dentro de la jornada establecida, y el ausentismo de causa médica. La ausencia de un trabajador a su jornada labor sin una justificación es considerada como ausentismo. Cuando este haya dejado su lugar de trabajo y no tenga una justificación legal, o abandono su puesto sin el permiso de su jefe inmediato.

(Baptista, Méndez, Zunino, & Baptista , 2016) señalaron que ausentismo se entiende: “Como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. (pág. 2)

Debido a esta causa no se pueden cubrir los espacios laborales que se presentan por ausencia laboral, ya que dicha cadena se mantendrá constante en tiempo, de tal forma no se podrá reemplazar dichas funciones, previo aviso a una planificación que establezca lo contrario, cubriendo las actividades, para brindar un servicio satisfactorio hacia los clientes. Esta acción recurrente por parte del empleado perjudica principalmente a los empleadores, dificultando el funcionamiento de la empresa y la producción de la misma. La empresa tiene que suplir las ausencias buscando reemplazos, y esto atenta obviamente con sus ingresos e impide alcanzar el éxito que desea.

La falta de comunicación es otra causa de gran preocupación por los efectos que produce en los trabajadores, la carencia en la socialización de los objetivos de la sucursal por parte del administrador para lograr los resultados esperados, no son explícitos, creando desconcierto en relación a las expectativas de la empresa, la falta de colaboración con los compañeros provoca duplicidad de trabajo afectando el desempeño de las funciones y no se logra el necesario empoderamiento de los trabajadores con los objetivos de la empresa.

(Ignacio, 2014) Establece que:

Una persona es un ser social por naturaleza y utiliza la comunicación como medio para relacionarse e interactuar con los demás. La comunicación es el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida. (pág. 44)

En la empresa “Innova” no existe una buena comunicación entre compañeros y hay desinterés de trabajo en equipo, es manifiesto el egoísmo al no informar a los demás colaboradores los procesos a ejecutarse dentro de la empresa y de los trámites que cada colaborador realiza al presentarse el usuario con quejas por el servicio prestado, esto hace que el clima laboral no sea del todo propicio, teniendo como que efecto que existan falencias al momento dar información a los clientes cuando de todos los métodos y técnicas a seguir de los reclamos expuestos por el cliente.

Otra causa que afecta el compromiso organizacional es el estado en que se encuentra el clima laboral dentro de “INNOVA”, estableciéndolo de forma específica este problema influye de manera directa en las actividades que se desempeñan en la empresa. El clima laboral lleva consigo una serie de efectos que llevaría a una empresa al borde de la quiebra, como son: Frustración, Estrés, Nervios, inseguridad, Acoso laboral, Apatía y aislamiento.

(VALLES, 2012) Define al clima laboral como: “Un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización comunicación, productividad, satisfacción, rotación, etc”. (REPOSITORIO DIGITAL CLIMA LABORAL, 2012, pág. 34).

En el trabajo actual dentro de la empresa en estudio se percibe que carece de un adecuado clima laboral a falta de compromiso afectivo, debido a que sus afectados no distinguen este sentimiento de pertenencia hacia la empresa influyendo al compromiso continuo y normativo que dejan muy en claro las eventualidades por las que se mantienen en este trabajo, es decir que se sienten obligados a realizar su labores y no disfrutan el realizarlas, entre muchos de los factores que influyen al escaso compromiso se destaca la inseguridad por la baja posibilidad de conseguir un nuevo trabajo.

Considerando además que los contras del clima laboral, afectan directamente al compromiso organizacional en el desarrollo de sus actividades, especialmente al momento de trabajar en equipos, ya que se ven impulsado bajo la presión de querer sobresalir cuando desarrollan las labores.

La empresa no maneja procesos alguno y adecuado que impulse a los empleados a comprometerse no solo de manera corporativa, sino también personalmente, de tal forma que ellos se vean y se sientan significativos para la organización. Esto no permite que se desarrolle técnicas de conocimiento para que los representantes encargados reconozcan y den interés al tema de la cultura organizacional a la hora de disponer de las decisiones y encaminar estrategias.

La empresa “INNOVA” tiene como negligencia la prioridad de generar una cultura organizacional constante, estimulante, adaptable y donde los individuos que la conforman se sientan comprometidos. El escaso conocimiento relacionado a la cultura organizacional y su influencia en el desarrollo y expansión empresarial, no poseer conocimiento acertados sobre las dimensiones y la persecución que ayudan a lograr todo un conjunto de virtudes, hábitos, disciplinas, costumbres tradiciones, y demás, analizadas desde las organizaciones de origen familiar.

(Chiavenato, 2011, p.72). Señala que:

Cada organización o empresa tiene su propia cultura organizacional o corporativa. Por lo que, para identificar una empresa, es necesario discernir su cultura organizacional. Vivir dentro de la organización, trabajar en ella, formar parte de sus actividades, hacer carrera profesional en ella, y contribuir internamente en su cultura organizacional. La manera en que los individuos interactúan dentro de la empresa, las conductas que destacan, la deducción, designio y propósitos destacan en la interacción entre los individuos es lo que se denomina cultura de la organización.

El mundo en la actualidad se encuentra sujeto a grandes cambios debido a la globalización según Castillo & Daza (2011) se debe contar con elementos que son esenciales para que una organización pueda ser altamente competitiva, estos son:

La cultura organizacional, el liderazgo, la motivación, y la producción.

Se tiene la convicción que no existe una cultura sobresaliente dentro de la organización, donde su afinidad no es evidente por parte de los empleados de la empresa “INNOVA” Centro Cerámico, de manera que existe una sutil inclinación a la cultura Jerárquica que es la que ha favorecido que el personal tenga una identificación, pero no han sido instruido para el acatamiento de políticas y disposiciones establecidas por los Sistemas de Gestión de Calidad.

El estrés en la empresa es evidente, pues los colaboradores debido a la falta de estímulo que reciben, en ocasiones prefieren bajar el ritmo en las actividades, por las extensas jornadas de trabajo, las cargas de responsabilidad, la constante presión del departamento de ventas que exige el cumplimiento de cupos de ventas, la falta de involucración de la empresa en las necesidades básicas, involucran su nivel de concentración e inestabilidad emocional.

(Mingote Adán & García Pérez, 2013) afirma que “El estrés laboral resulta del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador” (págs. 26-27).

El estrés en los trabajadores de “INNOVA” se manifiesta por la sobrecarga de trabajo y presión de los jefes, produce que presenten bajo nivel de rendimiento y productividad, al no realizar de manera correcta las tareas, desconcentración, cansancio físico y mental, actitudes negativas e insatisfacción en el lugar de trabajo, el personal estresado tiende a no tomar buenas decisiones en el desarrollo de sus actividades, afecta en el cumplimiento de la cuota de ventas por la mala atención que se brinda al cliente.

La falta de medidas de seguridad es otra causa del deficiente compromiso de los trabajadores con la empresa, pues manifiestan que para las actividades que realizan en la bodega como recepción y despacho de mercadería no cuentan con implementos o herramientas necesarias que les brinden seguridad, lo que evita que las lleven a cabo correctamente, en ocasiones han sucedido accidentes menores como golpes por caídas de objetos, cortadas por la manipulación de objetos rotos, la carencia de herramientas de seguridad desmotivan al trabajador.

(Rojo Aguirre, 2014) Define qué Seguridad laboral: “es la técnica que actúa sobre las causas de los riesgos intentando prevenir accidentes de trabajo, identificando y evaluando dichos riesgos. Indica, además, las medidas preventivas para subsanarlos o minimizarlos”. (párr. 2)

A pesar de que existe un reglamento interno de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, que solo fue expuesto como obligación ante las autoridades del ministerio de trabajo y los empleados, no se lo pone en práctica. Como efecto negativo de la falta de seguridad laboral atenta a mantener la continuidad laboral, propicia la intención de abandono, porque consideran como una amenaza su trabajo por el escaso apoyo, ya que

se a solicitado a los superiores implementos de seguridad , tales como; guantes, fajas, botas, para el minimizar los accidentes y realizar de mejor manera las actividades, recibiendo como respuesta a que realicen su trabajo con precaucion y que pronto se solucionara los requerimientos.

La rotación de personal se debe a que dentro de la empresa se presentan cambios continuos e imprevistos lo cual provoca en los trabajadores incertidumbre, inseguridad porque si no se asimilan las disposiciones justificables son removidos de sus puestos.

(Martínez Pedrós & Milla Gutierrez , 2012)“ la rotacion de los empleados no es un indicador de que los mismos se sientan participes de la empresa, ya que puede existir personal insatisfecho que no se marche porque no puede ( no quiere , no esta calificado, etc.)” (pág. 322).

La constante rotacion del personal en “INNOVA”, genera inseguridad en los trabajadores por su estabilidad laboral, optan por removerlos de sus puestos de trabajo, por motivo de no tener empleados fijos sino a tiempo parcial, y evitar pagos por deberes laborales como son las liquidaciones por tiempo de trabajo, pagos de utilidades , decimos ,etc. Provocando un ambiente tenso por la preocupacion, en algunos trabajadores y descuido en otros que no se sienten identificados con la empresa y esperan solo cumplir el periodo de prueba para ser despedidos.

## **Conclusión**

En el presente estudio de caso realizado en la empresa “Innova” Centro Ceramico, se manifestaron las diferentes causas que afectan el compromiso de los trabajadores, identificados por su propia percepcion, obtenidos por medio del método de recoleccion de datos, dirigida a los colaboradores y al gerente general de la empresa.

Es evidente que dentro de la empresa la falta de compromiso de los colaboradores hacia el trabajo, afecta negativamente en el desarrollo de las actividades, reflejado en el cumplimiento de los objetivos planteados por los administrativos. Las causas mencionadas en el desarrollo deben de ser analizadas, siendo como ejemplo; baja oportunidad para el desarrollo personal y profesional, que no permite que los trabajadores se desempeñen de forma correcta dentro de su entorno laboral, las falencias en el liderazgo del administrador, al no consolidar un equipo de trabajo que provoca desorden en las actividades, la poca preocupacion en las capacitaciones para los colaboradores, lo cual reflejan desconocimiento sobre algunos productos que se comercializan.

Se puede concluir que la presente investigacion da a conocer las variables que inciden en la falta de compromiso de los trabajadores, lo cual debe ser tomado en cuenta por los administrativos para que se considere la implementacion de las estrategias adecuadas, para incentivar en los trabajadores el sentido de pertenencia hacia la empresa, y asi se involucren en el desarrollo de la misma, para lograr alcanzar las metas propuestas, obteniendo mutuos beneficios.

## Bibliografía

- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Buenos Aires: GRANICA.
- Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (18 de Octubre de 2016). *Ausentismo Laboral*. Obtenido de Ausentismo Laboral:  
[http://fcea.edu.uy/Jornadas\\_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf](http://fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones* (NOVENA ed.). MEXICO: McGraw-Hill.
- Cruz Torres, J. (2014). *Liderazgo Inspiracional: Descifra su ADN y Maximiza tu legado, Influencia, Impacto, y Efectividad*. Estados Unidos: Palibrio.
- Diez Vial, I., Martín de Castro, G., & Montoro Sánchez, M. (2014). *Economía de la Empresa*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. *Novedad*, 228.- ed. paraninfo.
- Hoffmann, W. (2012). *Gerente, devuelve la pelota*. España: Bubok Publishing.
- Ignacio, D. I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación Cultura y Deporte.
- Juárez Hernández, O., & Castillo Castro, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones* (Primera Edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Kruger. (22 de febrero de 2017). *Desarrollo organizacional qué es y cuáles son sus beneficios*. Obtenido de Desarrollo organizacional qué es y cuáles son sus beneficios:  
<http://www.krugercorporation.com/blog-innovacion/desarrollo-organizacional/>
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *LA ELABORACION DEL PLAN DE ESTRATEGIA Y SU IMPLANTACION A TRAVES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mingote Adán, C., & García Pérez, S. (2013). *ESTRES EN LA ENFERMERIA EL CUIDADO DEL CUIDADOR*. MADRID: DIAZ DE SANTOS.
- Pamias, K., Martínez Lugo, M., & Pérez Santiago, J. (2016). Respuestas a la insatisfacción laboral y el efecto moderador del contrato psicológico, el locus de control, la vinculación psicológica con el trabajo y otras variables situacionales. *RIPO( Revista de Interamericana de Psicología Ocupacional )*, 16. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/84>
- Rojo Aguirre, G. (2014). *Seguridad y medio ambiente en planta química*. España: IC Editorial.
- Sánchez, P. (2012). *El arte de dirigir y administrar (Comunicación y atención al cliente)*. Madrid: Editex.
- VALLES, M. M. (01 de 01 de 2012). *REPOSITORIO DIGITAL CLIMA LABORAL*. Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL CLIMA LABORAL:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1407/1/T-UCE-0007-15.pdf>

AMELO

## ENCUESTAS AL PERSONAL DE “INNOVA” CENTRO CERAMICO

1) ¿La empresa le ofrece oportunidades de desarrollo profesional?

SI

NO

2) ¿Recibe con frecuencia capacitaciones sobre todos los productos que comercializa la empresa?

Siempre  Casi siempre  Regularmente  Nunca

3) ¿Cómo considera la gestión de líder del almacén?

Buena  Regular  Mala

4) ¿Cuándo necesita permiso para faltar al trabajo se comunica con el jefe inmediato?

SI

NO

5) ¿Recibe algún tipo de incentivo por las ventas que realiza?

SI

NO

6) ¿La empresa le brinda las herramientas necesarias de seguridad para las actividades de bodega?

SI

NO