

**El compromiso del trabajador y su incidencia en la  
calidad del servicio. Caso: Buen Samaritano Water**

**The work engagement and its impact on the quality  
of the service. Case: Buen Samaritano Water**

**Josselyn Beatriz Gruezo-Cano**

Universidad Pontificia Católica – Sede Manabí - País  
jgruezo2891@pucesm.edu.ec

**Grether Lucía Real-Pérez**

Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
grether.real@utm.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2021.6.810](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.810)**

## RESUMEN

Un factor muy importante para la producción empresarial es el compromiso laboral de sus empleados, muchas empresas no le toman la debida importancia a este tema, desconociendo las necesidades o metas que tiene el trabajador en la empresa, inclusive confundiendo los sentimientos o emociones por compromisos laborales, esta particularidad no solo afecta la producción, también el ambiente donde se desenvuelve el individuo, provocando desinterés emocional a sus compañeros. Existen diferentes tipos de compromisos laborales entre ellos se citan tres: compromisos afectivos deseo, compromiso de continuación o necesidad y compromiso normativo o deber, y cada uno de ellos tienen sus impactos y aportaciones dentro de la empresa lo que permitió estudiar a fondo la problemática. El presente trabajo evalúa la incidencia del compromiso laboral en la calidad del servicio de la empresa embotelladora de agua "Buen Samaritano Water", utilizando diferentes herramientas que permitieron medir la responsabilidad de los trabajadores, entre ellas se nombran las siguientes: análisis de sentimientos, encuestas ENPS y entrevistas de salida. Las que permitieron conocer las debilidades y fortalezas de la empresa, además que aspectos se necesitan mejorar para ofertar una mejor calidad de servicio y una mayor producción.

**Palabras clave:** compromiso laboral; producción; calidad del servicio; análisis de sentimientos; modelo UWES

Cómo citar este artículo:

APA:

Gruezo-Cano, J., & Real-Pérez, G., & (2021). El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio. Caso: Buen Samaritano Water. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 569-581. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.810>

Descargar para Mendeley y Zotero

## ABSTRACT

A very important factor for business production is the work engagement of its employees, many companies do not take due importance to this very important issue, ignoring the needs or goals that the worker has in the company, even confusing feelings or emotions for work engagement, this particularity not only affects production, but also the environment where the individual develops, causing emotional disinterest in their colleagues, there are different types of work engagement among them we can cite three: affective commitments, desire, commitment to continue or need and commitment normative or duty, and each of them have their impacts and contributions within the company, which allowed the problem to be studied in depth. This work evaluates the incidence of work engagement in the quality of the service of the water bottling company "Buen Samaritano Water", using different tools that made it possible to measure the responsibility of the workers, among them the following are named: sentiment analysis, surveys ENPS and exit interviews. Those that allowed us to know the weaknesses and strengths of the company, as well as what aspects need to be improved to offer a better quality of service and greater production.

**Keywords:** work engagement; production; quality of service, sentiment analysis; UWES model

## Introducción

En la actualidad las empresas requieren de un nuevo modelo que provoque eficiencia en la producción, una parte esencial para mejorar la competitividad es el talento humano quien propone eficiencia en el ambiente laboral, cuando este está comprometido con la organización, pero para lograr este compromiso hay que entender este concepto para que provoque un impacto significativo en la calidad del servicio, donde se afirma que “el compromiso es el vínculo que tiene un colaborador con la empresa donde labora, se da cuando el colaborador se siente identificado con los lineamientos e intereses de la compañía y busca prolongar ese vínculo” (Marroquin, 2019, pág. 15), por lo que se puede deducir que las motivaciones laborales y emociones del trabajador son muy diferentes cuando se trata de compromisos laborales, además “el compromiso ha sido definido como: un estado mentalmente positivo y agradable de los individuos que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción en el trabajo” (Paredes et al. 2021, pág. 67), o sea que implica la responsabilidad por el cumplimiento de sus funciones.

El compromiso del trabajador en la actualidad constituye un activo importante convirtiéndose en una estrategia para el departamento de talento humano para medir: la responsabilidad, eficiencia, lealtad y vinculación a los equipos colaborativos, por lo que es “importante para las organizaciones conocer no sólo el tipo sino también el grado de compromiso de sus miembros” (Chiang et al. 2010, pág. 91), esto conlleva a que las empresas además de evaluar la producción, y otros indicadores, también debe priorizar el compromiso laboral donde conocerá las motivaciones que tiene cada trabajador, para así lograr un clima organizacional afectivo y efectivo.

La mejora de la calidad del servicio depende de muchos factores entre ellos se debe incluir el compromiso laboral que es la “la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella” (Hellriegel y Slocum, 2009, pág. 57), por tal motivo, redundará en los trabajadores

de la empresa apoyando los objetivos y compartiendo valores mejorando su desempeño, para lograr esta meta se deben comprender los tres tipos de compromisos característicos de una organización: Compromisos afectivos deseo.- de acuerdo a (Máñez, 2016) se destaca como deseable en las organizaciones, ya que el trabajador permanece en la organización porque así lo desea; este tipo de compromiso se desarrolla cuando el trabajador de acuerdo a su experiencia en la empresa cubre sus expectativas y satisface sus necesidades básicas (pág. 670), lo que indica que está totalmente satisfecho en su campo laboral. Compromiso de continuación o necesidad. - “es el deseo de permanecer en una organización al ser consciente del costo que implica dejar la organización” citado por (Cruz, 2020, pág. 112), cuya continuidad no es del agrado de las empresas ya que esperan que los trabajadores se comprometan más en su trabajo mejorando la calidad de la producción y del servicio de la organización. Compromiso normativo.- en la definición de (Gastelu y Arce, 2021) refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo, los líderes cuentan con capacitación y premiación constante por parte de la organización, además de un salario fijo, a diferencia de los consultores, lo que podría generar que busquen retribuir este aspecto como una forma de reconocimiento hacia ella (pág. 47), lo que se deduce es que los trabajadores se sienten obligados en cumplir con sus funciones, lo que se denota que no existe un incentivo emocional, solo es de tipo laboral.

El objetivo de esta investigación evalúa la incidencia del compromiso laboral en la calidad del servicio de los trabajadores, donde se detectan los factores motivacionales principales y circunstanciales sobre los personales. Para realizar este análisis se escogió a la empresa “Buen Samaritano Water”, cuya actividad es la de producción de agua purificada, ozonificada, ionizada, que entregan al por mayor a diferentes tiendas y supermercados de la ciudad de Portoviejo. Sus motivaciones básicas se centran en la satisfacción de responsabilidades y estabilidad laboral; más que en el fortalecimiento de capacidades laborales o del desarrollo

profesional, quizás porque es una fundación dentro de una comunidad, la que está alejada de las directrices del mercado, ofreciendo beneficios de salud y otros, olvidándose del desarrollo empresarial.

Para explicar mejor el compromiso laboral se ha diseñado un modelo de compromiso organizacional que pretende explicar los factores que inciden en la motivación del trabajador dentro de la empresa, vea la figura 1.

**Figura 1**

*Modelo de compromiso organizacional*



Por lo que se puede demostrar que la afectación de la producción y de la calidad del servicio depende del compromiso organizacional, lo que se concluye que dichos factores comprometen el estado de ánimo del trabajador, en la realización personal, en la estabilidad laboral, la obligación del cumplimiento de sus funciones, la pertinencia que brinda la empresa a sus empleados, la convivencia y la competencia, hay que tomar en cuenta estas variables en la evaluación, para constatar la calidad del servicio que se está ofreciendo a sus clientes.

## Conceptos principales

### Compromiso organizacional y satisfacción laboral

Para (Robbins y Judge, 2009, pág. 79) lo define al compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Este compromiso puede darse de tipo laboral lo que significa que el individuo se enmarca específicamente en su trabajo sin importar la organización, mientras que el compromiso organizacional promueve el trabajo en equipo y la responsabilidad colectiva de ese compromiso.

Mientras que (Arias, 2001, pág. 70) lo define al compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, para (Davis y Newstrom, 2011, pág. 112) el compromiso organizacional tiende a fortalecerse debido a que las personas establecen vínculos más fuertes con la organización y con sus compañeros de trabajo. Estos autores promueven el compromiso en equipo lo que permite fortalecer la producción laboral.

En cambio (Chiavenato, 2007, pág. 123) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Cabe indicar que no existe el compromiso individual o específico, es un trabajo en equipo.

De acuerdo con (Chávez y Ramírez, 2019) El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc (Pág. 15), lo que implica que la satisfacción laboral está inmersa en los beneficios que la

empresa les otorga a sus trabajadores.

Robustecer el ambiente laboral en las empresas es primordial para que los diferentes procesos funcionen de la mejor manera y los elementos de productividad logren los resultados propuestos que promoverán el crecimiento individual y colectivo. Para (Prada et al. 2020, pág. 60) “no prestar atención a los factores de clima laboral puede traer consecuencias que afectan la operación de los procesos. El descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la rotación del recurso humano”.

Un excelente ambiente laboral, para (Aarons y Sawitzky, 2006), favorece el cumplimiento de los objetivos de una organización, a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella, mientras que un clima negativo supone una falta de identificación con sus metas, conduce a un deterioro del clima de trabajo, y esta situación a su vez produce situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia (Pág. 3).

### **Herramientas para evaluar el compromiso organizacional**

Para evaluar el compromiso laboral, existen diferentes métodos, que permitirán medir la satisfacción, el compromiso, el desempeño y la producción laboral, de cada trabajador de la empresa. Es importante medir lo mismo y con la misma metodología, caso contrario se podrían mezclar los datos y se tomarían decisiones incorrectas, para medir el compromiso hay que hacerlos con aquellos elementos tangibles que desnutren el compromiso del trabajador. En este análisis se va a utilizar el modelo UWES (Escala Utrecht de Engagement del trabajo) junto con la escala de Likert para diseñar una encuesta de 23 preguntas, basadas en tres variables principales: el vigor la dedicación y la absorción de los empleados en el trabajo, así lo establecieron (Mehech et al. 2016, pág. 20), en el análisis de las empresas sobre el compromiso organizacional.

Este instrumento fue utilizado por AON Hewitt “Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015”, para medir el compromiso de los empleados relacionados a las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, comprobando un ligero aumento del compromiso laboral del 5% en las empresas vinculados a un incremento de los ingresos hasta un 3%. Pero existen otras variables que afectan estos resultados. AON Hewitt referencia el estatus de “Excelente Empleadores”, cuya base principal es el liderazgo, reputación, orientación a la consecución de un compromiso de alto nivel. A si lo indica (Mehech et al. 2016) en el estudio de la compañía indican que el aspecto cultural de ser un Mejor Empleador tiene mayores niveles de ventas, márgenes operacionales y retorno total para el accionista, que organizaciones que se encuentran en el cuartil superior de compromiso de los empleados (pág. 10). Pero para lograr los altos niveles de negocio es muy complejo, ya que el mantener altos niveles de compromiso y poder llegar al estatus de Mejor Empleador no sólo depende de los esfuerzos internos de la empresa, sino que también de la economía global y sus variaciones.

(Mehech et al. 2016) En cuanto a los indicadores e impulsores del compromiso laboral, se tiene que hay distintos factores que afectan el compromiso que un empleado puede tener con su organización. Es decir, un alto compromiso viene dado por distintas emociones y factores del trabajo que un empleado puede encontrar valiosos. En este siguiente gráfico podemos ver las percepciones que tienen los empleados de acuerdo con los principales impulsores del compromiso (pág. 12). En orden de mayor a menor, estas son: Alta dirección (60%), Valoración al personal (59%), Reputación de la organización (59%), Gestión del Desempeño (57%), Posicionamiento de la marca (56%), Procesos de trabajo (55%), Innovación (53%), Reconocimiento (51%), Personal (51%), Comunicación (47%), Paga (46%), Oportunidades de carrera (44%).

**Tabla 1**

*Impulsores Globales del Compromiso*

Impulsores	Cambio de percepción del compromiso desde el 2013		Cambio de percepción del compromiso desde el 2013						
	Percepción Positiva	Cambio de percepción 2013/2014	62%	66%	57%	64%	71%	67%	
Percepción Positiva	44%	-3%	1(1)	1	1	1	1	1	
Cambio de percepción 2013/2014	59%	0%	2(3)	3	2	4			
Clasificación global 2014 (clasificación global 2013)	46%	0%	3(4)		3	5	3	5	
América del Norte	56%	3%	4	4	5	2	4	2	
Europa	53%	1%	5		4		5		
Asia Pacifico	57%	0%	(2)	2					
América Latina	47%	0%	(5)						
África Medio Oriente									

Alta dirección	Proceso de trabajo	Reconocimiento	Prácticas RH Personal	Orientación al personal
60%	55%	51%	51%	59%
5%	0%	1%	-5%	-6%
				5
		3		
		2		
		3		
			4	

Fuente: (Mehech et al. 2016, pág. 13)

En este estudio se demuestra la incidencia de diferentes factores que intervienen en el compromiso laboral del empleado, el estado psicológico, los resultados disciplinarios, permiten ,mejorar el rendimiento de los trabajadores comprometidos cuando estos pueden: emitir criterios sobre el rol de trabajo, la empresa o de algún compañero de trabajo de manera positiva, otro compromiso es la de permanecer, lo que permite que el trabajador se activó le guste participar en la empresa y puedan tener sentido de pertinencia y por último la contribución, aquellos que se esfuerzan, se motivan, dan lo mejor de sí para obtener resultados positivos en la empresa.

**Metodología**

Este trabajo tiene un enfoque de investigación cuantitativo, donde se utilizó el modelo de evaluación para medir el compromiso laboral que el UWES (Escala Utrecht de Engagement del trabajo) junto con la escala de Likert, diseñando una encuesta con 23 ítems, que permitirán conocer el nivel de satisfacción de cada trabajador, mediante las siguientes alternativas con su respectivo puntaje: Totalmente en desacuerdo (T.D) = 1, desacuerdo

(D) = 2, neutral (N) = 3, de acuerdo (D.A) = 4 y totalmente de acuerdo (T.D.A) = 5. Se aplicó la encuesta a todos los trabajadores de la empresa de manera anónima, mediante un formulario digital en Google Form.

Se diseñó la encuesta de acuerdo con el modelo UWES (Escala Utrecht de Engagement del trabajo) junto con la escala de Likert, dividiéndose cada pregunta conforme las variables de satisfacción que son: Marca, Liderazgo, Desempeño, Práctica de la empresa, Trabajo y primordiales que permitirá obtener resultados de cada una de las categorías. Se realizaron las encuestas a los 15 trabajadores que laboran en la embotelladora “El Buen Samaritano”.

### Resultados

**Tabla 2**

*Leyenda del nivel de satisfacción*

Puntaje	Descripción	Siglas
1	Totalmente en desacuerdo	T.D
2	Desacuerdo	D
3	Neutral	N
4	De acuerdo	D.A
5	Totalmente de acuerdo	T.D.A

**Tabla 3**

*Posicionamiento de la marca de la empresa*

Preguntas	Marca Alternativas									
	TD	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A	%
Siento orgullo de trabajar en una empresa de alta reputación	-	-	-	-	-	-	8	53,33	7	46,7

Estoy contento por como la empresa en la que trabajo me valora	-	-	-	-	3	20	9	60	3	20
Estoy orgulloso de la conciencia social y ecológica empresarial que tiene la empresa en la que trabajo	-	-	-	-	4	26,7	6	40	5	33,33
Promedio de variable	-	-	-	-	4	15,56	8	51	5	26,67

En lo referente a la variable Marca, como se puede apreciar en la tabla 3, en el promedio de porcentaje el 15,56% tienen una opinión neutral sobre las tres preguntas que se realizaron, mientras que el 51% está de acuerdo con estos tres ítems, el 26,67, opinaron que están totalmente de acuerdo.

Cabe indicar que con estos resultados la embotelladora de agua tiene un prestigio ganado en la comunidad, que es muy reconocida y los clientes confían en esta marca de agua no solo por la calidad del producto, sino también por la eficiencia de la producción y entrega del agua.

**Tabla 4**

*Liderazgo*

Liderazgo											
Preguntas	Alternativas										
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A		
Me siento a gusto con la alia dirección y su manejo de la empresa	-	-	-	-	5	33,33	8	53,33	2	13,33	
Estoy satisfecho de cómo mis jefes dirrec- tos me involucran en el trabajo	-	-	2	13,33	2	13,33	9	60	2	13,33	
Promedio de variable	-	-	1	6,65	4	23,33	9	56,66	5	13,33	

En la variable liderazgo que se conforman de dos preguntas se observa en la tabla 4 que hay un 6,65% de trabajadores que no están de acuerdo con la forma de como lideran los jefes a su equipo de trabajo, mientras que el 23,33% tienen una opinión neutral, pero el 56,66 % está totalmente de acuerdo con el liderazgo laboral, así como el 13,33% que opina que está totalmente de acuerdo.

En esta variable ya existe una debilidad, en la que indica que no se encuentran contento con el liderazgo de los jefes, pero también existen trabajadores que no desean opinar sobres este tema, lo que indica que hay que fortalecer este tema incentivando a los jefes departamentales busque estrategias para terminar con esta insatisfacción por parte de los trabajadores.

**Tabla 5**

*Desempeño*

Preguntas	Desempeño										
	Alternativas										
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A		
Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la empresa	-	-	3	20	8	53,33	3	20	1	6,67	
En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades	-	-	-	-	3	20	8	53,33	4	26,7	
Estoy de acuerdo de cómo se va el desempeño dentro de la empresa	-	-	2	12,33	4	26,7	7	46,67	2	12,33	
Estoy de acuerdo de cómo se va el desempeño dentro de la empresa	-	-	-	-	5	33,33	7	46,67	3	20	
Siento que en mi empresa hay un buen manejo de las personas	-	-	3	20	3	20	9	60			
Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes	-	-	-	-			12	80	3	20	
Me siento conforme con la recompensa de lo que hago	-	-	-	-							
Promedio de variable	-	-	1	8,72	4	25,56	8	43,33	2	14,28	

En el desempeño de los trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados: el 8,72% está en desacuerdo en muchos aspectos que no permiten realizar un buen desempeño laboral, mientras que el 25,56% o tienen claro, la evaluación de su desempeño, mientras que el 43,33% opina que está de acuerdo con el desempeño laboral, y también el 14,28 está

totalmente de acuerdo con cada incentivo que las autoridades entregan para obtener un mejor desempeño de los trabajadores.

Hay que entender que igual existen debilidades y que se tienen que mejorar para obtener un alto rendimiento, ya que existe un porcentaje significativo de trabajadores que trabajan obligatoriamente y no por el compromiso laboral.

**Tabla 6**

*Prácticas de la empresa*

Preguntas	Prácticas de la empresa											
	Alternativas		D		N		D.A		T.D.A			
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A	%		%
Me gusta la capacidad que tiene la empresa para comunicarse con entidades externas	-	-	-	-	-	-	10	66,67	5		33,33	
Me siento orgulloso de como mi empresa les da importancia a los clientes	-	-	-	-	-	-	8	53,33	7		46,67	
Me gusta que mi empresa se preocupe de la diversidad e inclusión cultural	-	-	-	-	-	-	5	33,33	10		66,67	
Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda, gracias a las instalaciones existentes	-	-	-	-	4	26,67	10	66,67	1		6,66	
Promedio de variable	-	-	-	-	1	6,67	8	55,00	6		38,25	

Dentro de la variable de la práctica de la empresa los trabajadores opinaron de la siguiente manera: el 6,67% no tienen clara la situación de los factores que influyen en la práctica empresarial, pero el 55,00% está totalmente de acuerdo con los factores que influyen en la práctica empresarial, mientras que el 38,25% está totalmente de acuerdo.

Esta variable tiene que ver mucho con la primera variable, la posición de la empresa en el mercado depende de las prácticas empresariales, y así lo piensan la mayoría de los trabajadores.

**Tabla 7**

*Trabajo*

Preguntas	Trabajo											
	Alternativas		D		N		D.A		T.D.A			
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A	%		%
Me siento feliz de la relación que existe con mis compañeros y el apoyo que me brindan	-	-	-	-	3	20	6	40	6		40	
Estoy satisfecho con las capacitaciones que entrega la empresa	-	-	3	20	5	33,33	5	33,33	2		12,33	
Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma	-	-	-	-	-	-	12	80	3		20	
Siento que las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la empresa	-	-	-	-	3	20	8	53,33	4		26,67	
Siento que la compañía maneja muy bien la comunicación entre sus áreas, entre supervisor y supervisado, y entre pares	-	-	4	26,67	5	33,33	5	33,33	1		6,66	
Promedio de variable	-	-	1	9,33	7	21,33	7	48,00	3		21,13	

En cada uno de los elementos del trabajo los resultados fueron los siguientes: el 9,33% está en desacuerdo sobre las políticas laborales de la empresa, mientras que 21,33% no tiene una opinión sobre estas políticas, mientras que el 48,00% está totalmente de acuerdo sobre las políticas laborales, así como el 21,13% es totalmente de acuerdo con cada una de las estrategias laborales.

Cada estrategia empresarial sobre el trabajo y sus empleadores son importante, y los saben muy bien los trabajadores de la Embotelladora, pero así mismo existe un margen muy importante que no está de acuerdo o no tienen una idea clara sobre estas políticas, lo que implica que tiene debilidades que se deben fortalecer en esta área.

**Tabla 8**

*Primordiales*

Primordiales	Alternativas									
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A	%
M e s i e n t o s a t i s f e c h o c o n l o s b e n e f i c i o s q u e o b t e n g o , t a n t o m o n e t a r i o s c o m o n o m o n e t a r i o s	-	-	5	33,33	5	33,33	5	33,33	-	-
M e s i e n t o s e g u r o e n m i t r a b a j o y a q u e m e p a r e c e u n t r a b a j o e s t a b l e	-	-	4	26,67	8	53,33	3	20	-	-
E s t o y t r a n q u i l o p o r t r a b a j a r e n u n a m b i e n t e s e g u r o	-	-	-	-	6	40	7	46,67	2	12,33
P r o m e d i o d e v a r i a b l e	-	-	3	20,00	6	42,22	5	33,33	1	4,11

En esta variable se consideraron tres aspectos primordiales, cuyos resultados fueron los siguientes: el 20,00% de los trabajadores consideran que no cuentan con la estabilidad laboral, tampoco han obtenido algún tipo de reconocimiento, mientras que el 42,22%, están confundido sobres estos aspectos, en cambio el 33,33% comenta que está de acuerdo con las estrategias de seguridad laboral y reconocimientos que le hacen al trabajador, así como el 4,11% que está totalmente de acuerdo.

Se deduce que, a pesar de las estrategias laborales establecidas en la empresa, los trabajadores aun sienten temor de quedarse sin trabajo, o que no les reconozcan de manera

monetaria o no monetaria, el compromiso y esfuerzo que realiza en el trabajo.

**Análisis general de las principales variables de satisfacción**

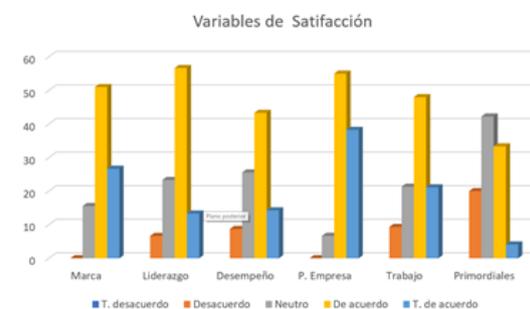
**Tabla 9**

*Variables de satisfacción*

Preguntas	Primordiales									
	T.D	%	D	%	N	%	D.A	%	T.D.A	%
Marca	-	-	-	-	4	15,56	8	51	5	26,67
Liderazgo	-	-	1	6,65	4	23,33	9	56,66	5	13,33
Desempeño	-	-	1	8,72	4	25,56	8	43,33	2	14,28
Práctica de la empresa	-	-	-	-	1	6,67	8	55,00	6	38,25
Trabajo	-	-	1	9,33	7	21,33	7	48,00	3	21,13
Primordiales	-	-	3	20,00	6	42,22	5	33,33	1	4,11

**Figura 2**

*Análisis de variables de satisfacción*



En este análisis general de las variables de satisfacción, los trabajadores consideran que la embotelladora de agua “Buen Samaritano”, está posicionada en el mercado con muy buenas referencias ante sus clientes, claro está que también existe un promedio del 15,56%

que no tienen una opinión o desconocen el posicionamiento de la marca en el mercado, en lo referente al liderazgo los trabajadores consideran que existe un excelente desempeño de los líderes, pero como en toda empresa hay también los indecisos con un promedio del 23,33% y los que no están conforme comprende el 6,65% que es bajo, pero representa una debilidad en esta variable, como se observa en la gráfica el desempeño también tienen niveles altos de aceptación, así mismo existen trabajadores que no cuentan con una opinión que representa el 25,56% como promedio y otro porcentaje bajo pero significativo que es del 8,72% que no tienen un buen desempeño, lo que es preocupante para las gestiones empresariales. En la práctica de la empresa, esta variable tiene gran aceptación, por parte de los trabajadores lo que significa que la empresa está contribuyendo en la atención al cliente y al trabajador, en la variable de trabajo, los trabajadores esta comprometidos por el ambiente laboral que les brinda la empresa, así mismo el 9,33% no se siente conforme en su puesto de trabajo y el 21,33% no tiene una opinión sobre este tema, es una debilidad y se debe buscar alternativas para insertar al equipo a estos trabajadores, y por último la variable primordial es que el 20,00% de los trabajadores no se sienten seguros sobre la estabilidad laboral y en estos tiempos de pandemia donde las ventas no son tan buenas, lo que ha provocado preocupación entre ellos.

## Discusión

Dado los resultados de la evaluación realizada en la empresa “Buen Samaritano Water”, cumpliendo con el objetivo principal de esta investigación para detectar los diferentes factores motivacionales que impactan en el desenvolvimiento del trabajador y este a su vez incide en la calidad de servicio, queda demostrado que en las diferentes variables evaluadas existen debilidades que comprometen a la empresa y su atención al cliente.

En la variable Marca la empresa muestra una debilidad del 15,56%, lo que está afectando al mercado, en lo referente al reconocimiento de la empresa, para obtener nuevos clientes, en

el estudio realizado por Impulsores Globales del Compromiso la percepción positiva del posicionamiento de la marca a nivel mundial por parte de los usuarios es del 56%, comparando estos resultados la embotelladora tiene un excelente reconocimiento de la marca, pero hay que trabajar en esa debilidad, por lo que se recomienda comprometer a los trabajadores a los compromisos laborales, pero no individualmente, debe ser un trabajo en equipo así lo expone Chiavenato (2007).

Una de las practicas gerenciales que debe ejecutarse es el Liderazgo, este debe mantenerse dentro de la empresa, para que exista un ambiente laboral agradable, pero en esta variable el 29,98% de los trabajadores no se siente conforme con el liderazgo de los supervisores y gerentes, mantener una excelente relación, promover seguridad en los procesos administrativos y de control, además actuar con confianza, capacidad de resolución y capacidad de negociación, son algunos factores que inciden para comprometer al trabajador con los objetivos de la empresa, y es lo que se debe realizar.

Una de las variables más importante es el Desempeño Laboral, de acuerdo al estudio realizado por Impulsores Globales del Compromiso, la gestión del desempeño en el 2015 obtuvo un porcentaje del 57%, lo que implica que en la mayoría de las empresas este rubro no ha mejorado, comparado con la Embotelladora de agua, este cuenta con un 34,28% negativo, este fenómeno es provocado por la falta de compromiso del trabajador, pero también de la empresa quien no ha buscado estrategias para cumplir con las necesidades del trabajador. En consecuencia y lo define Prada (2020), “no prestar atención a los factores de clima laboral puede traer consecuencias que afectan la operación de los procesos” por lo tanto la empresa debe comprometerse en mejorar los factores del compromiso laboral.

Hay variables que, si cumplen con el objetivo empresarial, por ejemplo, la práctica de la empresa todos y cada uno de los trabajadores se sienten satisfecho, es primordial que la empresa establezca estrategias que mejoren estas

prácticas, a la vez incidirá en los trabajadores, para mejorar el compromiso laboral incidiendo en la calidad del servicio del cliente.

La satisfacción del trabajador es imperiosa, para mejorar, la producción y la calidad del servicio empresarial, esto se logra cumpliendo algunos factores, como la capacitación, la autonomía de sus funciones, las tareas asignadas, el compañerismo y la comunicación, son componentes que deben ponerse en práctica en la embotelladora de agua, esto elementos también lo destaca la Impulsadora Global del Compromiso realizado en el 2015, con porcentajes no tan alentadores, así mismo en la evaluación realizada en la empresa “Buen Samaritano”, se obtuvo como resultado el 30,66% donde los trabajadores no se sienten satisfecho en la superación personal y profesional. Por lo tanto, debe existir un ambiente laboral que favorezca el cumplimiento de los objetivos de la organización, aplicando la pertinencia entre empresa y empleados.

Quizás unas de las preocupaciones de los trabajadores es la estabilidad laboral, que la empresa reconozca este beneficio, la seguridad en el desempeño de laborales otra arista importante, pero que en ninguna empresa privada se da al 100%, en los resultados obtenidos en la embotelladora de agua, pasa lo mismo, el 20% de los trabajadores no están seguros de su trabajo, en concordancia con las conclusiones del informe de la Impulsadora Global del Compromiso los factores que influyen en la calidad del servicio es: el estado psicológico y los resultados disciplinarios, esto provoca que los trabajadores se comprometan de manera positiva con la empresa, cumpliendo a cabalidad los objetivos empresariales, obteniendo resultados favorables para la empresa

Con estos resultados, se evidencio que la embotelladora mantiene una estructura no tan sólida, ya que existen debilidades en su plan de incentivo, la seguridad laboral, el desarrollo profesional y otros factores que han impactado en la calidad del servicio de los clientes. Quizás por ser una empresa comunal, se ha alejado de lo económico, a lo social, dejando de un

lado el desarrollo empresarial, por ende, a los trabajadores quienes tienen metas y objetivos en la vida, cada uno de ellos están comprometidos laboralmente, unos por obligación, otros por cumplir con las metas empresariales y pocos por el compromiso del desarrollo empresarial.

Cabe recalcar que la empresa cuenta con clientela desde hace muchos años, la que no ha crecido y se mantiene hasta el momento, por lo tanto, el modelo de compromiso organizacional que aplica la empresa no está funcionando de acuerdo con los objetivos organizacionales. Por lo tanto, se debe utilizar el modelo de compromiso organizacional para mejorar la estructura laboral y administrativa de la empresa.

### Referencias bibliográficas

- Aarons, G., & Sawitzky, A. (2006). El clima organizacional media parcialmente el efecto de la cultura en las actitudes laborales y la rotación del personal en los servicios de salud mental. *NIH Public Access*, 3.
- Arias, F. (2001). *Introducción a la metodología de investigación en ciencias*. México: Trilla.
- Chávez, L., & Ramírez, K. (2019). “Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018”. Iquitos, Perú.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Redalyc*, 91.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cruz, P. (2020). ESTILO DE LIDERAZGO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IMPACTO DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL. *Scielo*, 113.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2011).

*Comportamiento Humano en el Trabajo.*  
Mexico: McGraw-Hill.

Gastelu, E., & Arce, P. (2021). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CONTRATO PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA ORGANIZACIÓN DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA. *Scielo*, 47.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México: Cengage Learning.

Marroquin, A. (2019). *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018*. Lima.

Máynez, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Scielo*, 670.

Mehech, V. C., Cordero, U. A., & Gómez, R. T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de las empresas*. Obtenido de repositorio.unasam.: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3596/T033\\_40795082\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3596/T033_40795082_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes, N., Guzman, T., García, S., & García, L. (2021). Relación entre compromiso laboral y valores éticos en trabajadores universitarios del cantón Santo Domingo. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 67.

Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacio*, 60.

Robbins, E., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.