

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DIRIGIDO**

Diseño de estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija

**Postulante:** Univ. Maikon Campos López

**Tutor** : Lic. José Gabriel Farah

**Supervisor:** Lic. David Ferdinando Franco Pedraza

Cobija –Pando –Bolivia

2023

## DEDICATORIA

Este trabajo de grado es una prueba del esfuerzo, sacrificio, dedicación y perseverancia que día a día he luchado para poder lograr mis objetivos de ser un gran profesional.

Con todo el amor del mundo dedico este trabajo a mi querida madre Lindaura López Sánchez y a mi padre Wilson Rivero Ruiz por su apoyo inquebrantable desde el primer día, ustedes me han alentado, motivándome a perseguir mis sueños y me han brindado las herramientas necesarias para poder triunfar en la vida. Sus sacrificios, paciencia y orientación han sido la luz que ha iluminado mi camino a lo largo de esta travesía académica. Cada vez que enfrenté desafíos o momentos difíciles, su aliento me dio la fuerza para seguir adelante cuando todo lo daba por perdido .

De igual manera dedico el presente trabajo a mis hermanas Juana Carla y Jheancarla por el apoyo incondicional durante mi formación profesional y a toda mi familia que anhela celebrar conmigo una etapa más de mi vida. Con cariño y amor dedico mi trabajo de grado a mi sobrino Bryan por ser parte de esta maravillosa historia.

Con gratitud en el corazón y la promesa de seguir esforzándome por alcanzar nuevas metas, les dedico este logro a todas mi familia , como una muestra de mi profundo amor y agradecimiento. Sin su apoyo, este viaje no habría sido posible muchas gracias a todos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente agradezco a Dios por permitirme estar con vida para poder lograr una meta más en mi vida para poder vencer todos los obstáculos que se presentaba en lo largo de mi formación académica. estoy muy agradecido por permitirme poder lograr un sueño y por darme la salud y la fuerza para continuar día a día.

Agradezco a mi madre Lindaura López Sánchez por darme su amor incondicional, dedicación y sacrificio han sido la brújula que ha guiado mi vida desde el principio de mi formación académica. Desde los momentos más simples hasta los desafíos más grandes, siempre has estado a mi lado. Tus palabras de aliento y apoyo constante me han dado la confianza y la fortaleza para enfrentar cualquier obstáculo que la vida haya puesto en mi camino.

Tu amor inquebrantable y tu capacidad para comprenderme incluso en los momentos más difíciles han sido un faro de luz en mi vida. Tengo la suerte de tenerte como mi madre, mi amiga y mi confidente me siento muy orgulloso de ser tu hijo.

En cada logro que alcance, en cada sonrisa que comparta y en cada paso que dé, sabré que es en gran parte gracias a ti. No hay palabras suficientes para expresar mi gratitud, pero quiero que sepas que te amo profundamente y que siempre valoraré todo lo que has hecho por mí.

A mi padre Wilson Rivero Ruiz gracias por brindarme sus enseñanzas durante mi formación académica gracias por sus buenos consejos y su apoyo incondicional si su ayuda esta meta no sería posible. Agradezco a la vida por tener un ejemplo como lo es usted para mi espero siempre contar su amor y cariño, espero pueda celebrar junto a mi este logro que es importante en mi vida que va dedicado especialmente para ustedes que día a día se han esforzado para ayudarme a cumplir este sueño estoy muy agradecido por todo.

Agradezco a mis hermanos por forma parte de este anhelado sueño gracias por siempre alentarme y apoyarme cuando más lo necesitaba eso fue algo significativo para mí es un sueño poder lograr una meta más de mi vida y que más orgulloso de poderlo celebrar juntos ustedes.

Agradezco a mi tutor Lic. José Gabriel Farah Salvatierra por brindarme sus conocimiento, valor y enseñanza como profesional gracias por ayudarme a poder cumplir una meta más en

mi vida agradezco por guiarme y darme sugerencia en La elaboración del trabajo de grado, estoy agradecido por guiarme en cada proceso académico hasta poder obtener mi título.

Agradezco a mi amiga Lisbeth Zelada por su sincera amistad y por siempre ayudarme cuando más lo necesitaba gracias por siempre festejar cada logro que obtenía como si fuera el tuyo eso significa mucho para mi espero siempre contar con tu amistad incondicional.

Agradezco a mi amiga yessica Noelia Huary Gonzales por brindarme su ayuda incondicional por siempre estar ahí en los momentos buenos y malos gracias por nunca a verme abandonado sin embargo siempre fuiste la única que estuvo ahí festejando cada logro que obtenía en el transcurso de mi formación académica eres una amiga incondicional que siempre podrás contar conmigo en los buenos y malos momentos muchas gracias por todo.

Agradezco a cada uno de mis familiares que me ayudaron y me guiaron para poder celebrar este anhelado objetivo profesional, agradezco de todo corazón por motivarme y por brindarme sus sabios consejos eso consejos los tengo presente por esa razón luché día a día para poder cumplir con una etapa más en mi vida algo que con tanto sacrificio me costó lograrlo estoy eternamente agradecido con todos ustedes.

## **Índice**

<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>2. ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
2.1. Nombre de la institución	3
2.2. Principal ejecutivo de la institución	3
2.3. Dirección de la institución	3
2.4. Nombre del proyecto, programa o actividad	4
2.5. Actividades que realiza la institución	4
2.6. Importancia social de la institución	5
2.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto	5
2.8. Tiempo estimado de duración del trabajo dirigido	5
<b>3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA A RESOLVER</b>	<b>5</b>
<b>4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>6</b>
<b>5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
<b>6. OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
6.1. Objetivo general	8
6.2. Objetivos específicos	8
<b>7. ALCANCE DEL TRABAJO</b>	<b>8</b>
<b>8. RESULTADO PREVISTO</b>	<b>9</b>
<b>9. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>10</b>
9.1. Comportamiento organizacional	10
9.2. Comportamiento	10
9.3. Organización	10
9.4. Estrategia	11
9.5. Diseño	11
9.6. Colaboradores	11
9.7. Empresa	11

9.8. Productividad	11
9.9. Fidelización	12
9.10. Cliente	12
9.11. Eficiencia	12
9.12. Eficacia	12
9.13. Hermenéutica	12
9.14. Trabajo en equipo	13
9.15. Rentabilidad	13
9.16. Consumidor	13
9.17. Parámetro	13
9.18. Credibilidad	13
9.19. Alianza Estratégica	13
9.20. Comunicación	14
9.21. Subordinación.	14
9.22. Reciprocidad.	14
9.23. Retribución.	14
9.24. Identificación laboral	14
9.25. Matriz MAFE.	15
9.26. Motivación	15
9.27. Lealtad empresarial	15
9.28. Obligación laboral	15
9.29. Retroinformación.	16
9.30. Continuidad	16
<b>10. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
10.1. Tipos de investigación	17
10.2. Enfoque de investigación	17
10.3. Métodos	17

10.4. Población y Muestra	17
<b>10.4.1. Población</b>	17
<b>10.4.2. Muestra</b>	17
10.5. Técnicas e instrumentó de investigación	18
<b>11.DIAGNÓSTICO SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>19</b>
11.1. Inicio de las actividades de la empresa	19
11.2.Estructura empresarial.	19
<b>11.2.1. Misión</b>	19
<b>11.2.2. Visión</b>	20
<b>11.2.3.Valores</b>	20
<b>11.2.4. Manual de buenas prácticas de manipulación con diferentes (BPM)</b>	21
11.3. Estrategias actuales en la empresa	22
<b>11.3.1. Cadena de Porter y sus actividades primarias y de apoyo</b>	22
11.3.1.1. Actividades de Apoyo	23
11.3.1.2. Actividades Primarias	24
11.4. Recopilación de información	25
<b>11.4.1. Entrevista.</b>	25
11.4.1.1. Resultados de le entrevista	28
<b>11.4.2.Guía de observación</b>	29
11.4.2.1.Resultado de la guía de observación	34
11.5. Análisis FODA	35
<b>11.5.1.Descripcion del análisis FODA</b>	35
11.5.1.1.Fortalezas	35
11.5.1.2. Oportunidades	36
11.5.3. Debilidades	37
11.5.1.4.Amenazas	37
<b>11.5.2.Conclusión del análisis FODA</b>	37

<b>11.5.4. Descripción matriz MAFE</b>	<b>38</b>
11.5.4.1.Estrategia FO	38
11.5.4.2.Estrategia FA	39
11.5.4.3.Estrategia DO	39
11.5.4.4.Estrategia DA	39
<b>11.5.5. Resultados de la Matriz MAFE</b>	<b>39</b>
<b>11.5.6.Resultado del diagnóstico</b>	<b>39</b>
<b>12.DESCRIPCION DEL TRABAJO EJECUTADO</b>	<b>41</b>
<b>13. PROPUESTA CENTRAL</b>	<b>43</b>
13.1.Estrategia de compromiso efectivo	44
<b>13.1.1.Trabajo en equipo</b>	44
13.2.Estrategia de compromiso de continuidad	45
<b>13.2.1. Lealtad a la organización.</b>	45
13.3.Estrategia de compromiso normativo	45
13.3.1. Estrategia de motivación	45
<b>14.EVALUACION DE RESULTADO</b>	<b>47</b>
<b>15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS.</b>	<b>51</b>
ANEXOS	57

## Índice de Figuras

Figura 1. Vista satelital	3
Figura 2. Agua embotellada de 20 litros	4
Figura 3. Agua embotellada de 2 litros	4
Figura 4. Agua embotellada de 500 ml	4
Figura 5. Agua en sachet de 400 ml	4
Figura 6. Misión	17
Figura 7. Visión	18
Figura 8. Manual de buenas prácticas de manipulación	19
Figura 9. Cadena de Porter y sus actividades primarias y de apoyo	21
Figura 10. Análisis foda de la empresa PikotAgua	33
Figura 11. Matriz mafe de la empresa PikotAgua	36
Figura 12. Componentes del compromiso	40
Figura 13. Visita a la empresa PikotAgua	51
Figura 14. Frontis PikotAgua	51
Figura 15. Gerente propietario	51
Figura 16. Presentación de aguas embotelladas	51
Figura 17. Entrevista a encargado de marketing	52
Figura 18. Entrevista al encargado de venta	52
Figura 19. Entrevista al chofer	52
Figura 20. Entrevista al vendedor	52
Figura 21. Compromiso organizacional	53
Figura 22. Fichas de trabajo	53
Figura 23. Fichas de trabajo	53

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Resumen de manual de buenas prácticas de la empresa PikotAgua	20
Tabla 2. Preguntas de la guía de entrevista	23
Tablas3. Respuesta pregunta 1 tiempo de trabajo en la empresa	24
Tabla 4. Guía de observación participante	27
Tabla 5. Guía de observación en la distribuidoras PikotAgua	30

## **Resumen**

El presente trabajo dirigido tiene como objetivo general Diseñar estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija. Es así que para el desarrollo del trabajo dirigido se planteó la siguiente pregunta ¿Qué estrategias del Compromiso Organizacional permitirán mejorar la motivación y el compromiso de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija? En el que se utilizó como metodología de investigación descriptivo, por razones que se utilizó el diagnóstico situacional de la empresa PikotAgua de igual manera porque permitió identificar las causas y efectos del problema a resolver para luego proponer estrategias que mejoren el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa, seguido de un enfoque de investigación cualitativo, aplicando el método de investigación descriptivo, porque permitió realizar la búsqueda de información sobre el tema desarrollado compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija. Por lo tanto, esto permitió elaborar una propuesta central con los resultados obtenidos mediante las técnicas de investigación. Finalmente se concluye en que la estrategia que debe utilizar la empresa es el modelo IML ( (identificación laboral, motivación y lealtad laboral). Para mejorando el compromiso dentro de las empresa PikotAgua

Palabras claves:

- Compromiso organizacional.
- Estrategias.
- Motivación.

## **Abstrac**

The general objective of this directed work is to design strategies to improve the Organizational Commitment of the employees of the PikotAgua Company in the city of Cobija. Thus, for the development of the directed work, the following question was posed: What Organizational Commitment strategies will improve the motivation and commitment of the employees of the PikotAgua Company in the city of Cobija? In which descriptive research methodology was used, for reasons that the situational diagnosis of the company PikotAgua was used in the same way because it allowed identifying the causes and effects of the problem to be solved and then proposing strategies that improve the organizational commitment of the employees of the company, followed by a qualitative research approach, applying the descriptive research method, because it allowed the search for information on the topic developed organizational commitment in the employees of the PikotAgua company in the City of Cobija. Therefore, this allowed us to develop a central proposal with the results obtained through the research techniques. Finally, it is concluded that the strategy that the company should use is the IML model ((work identification, motivation and work loyalty). To improve commitment within the PikotAgua company

Keywords:

- Organizational commitment.
- Strategies.
- Motivation.

## 1. INTRODUCCION

El compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis & Newstrom (2000) como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización porque han experimentado éxito personal en la empresa, y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos. El compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular, tal como lo denomina Arciniega (2002).

En el desarrollo del Trabajo Dirigido propuesta : Diseño de estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija. Se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Qué estrategias del Compromiso Organizacional permitirán mejorar la motivación y el compromiso de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija? El cual tiene como objetivo general: Diseñar estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija, que mejoren el compromiso organizacional de manera eficiente y eficaz. Cumpliendo con los objetivos específico del trabajo de investigación se procede a :realizar el diagnostico situacional de la empresa PikotAgua, identificar las estrategias que mejoren el compromiso organizacional y presentar estrategias que mejoren el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija.

Mediante la aplicación de la metodología de investigación de tipo descriptivo con enfoque de investigación cualitativo y el método descriptivo. Con las técnicas y su instrumento de investigación como ser: la técnica de la documentación con su instrumento ficha de trabajo, la entrevista estructurada con su instrumento la guía de entrevista, de igual manera se utilizó la técnica de observación participante estructurada con su instrumento de investigación la guía de observación, en la que permitió ser partícipe del fenómeno u objeto de estudio para realizar el llenado de la guía de observación de cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa PikotAgua.

El trabajo de investigación tiene un gran aporte práctico hacia la empresa, ya que con el diseño se pretende mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua generando cambios positivos en la empresa promoviendo el compromiso laboral para lograr los objetivos trazados por la empresa.

Por lo tanto, se realizó y se propone el modelo IML( identificación laboral, motivación, lealtad laboral ) Los mismo que permitirán identificar las falencias dentro de la empresa. De igual manera se presenta sugerencias de estrategias que deben de tomarse en cuenta para mejorar la productividad y contribuir a un buen ambiente laboral para formar equipo de trabajo con personas comprometidas y dedicadas al negocio.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1. Nombre de la institución

El trabajo Dirigido se realizó en la Empresa PikotAgua de la ciudad de Cobija del Departamento Pando.

### 2.2. Principal ejecutivo de la institución

La Empresa privada PikotAgua funciona bajo la administración del gerente propietario Ferdinando Franco Fernández.

### 2.3. Dirección de la institución.

La Empresa privada PikotAgua se encuentra ubicado en el Municipio de Cobija Comunidad Avaroa Hacienda San Francisco

Número de referencia: 77105885 y 76103930

Correo electrónico:gracekellyfranco@gmail.com



Figura 1. Vista satelital de la Empresa PikotAgua.

Fuente: Google Maps 2023.

## 2.4. Nombre del proyecto, programa o actividad

El presente trabajo dirigido se denomina: Diseño de estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija.

## 2.5. Actividades que realiza la institución

La Empresa PikotAgua es una empresa privada que se dedica a la fabricación y distribución de sus productos 100% pandino brindando sus servicios de calidad con aguas tratadas y esterilizada con rayos ultra violeta para satisfacer las necesidades de la población pandina con buenos productos natural y de calidad con las siguientes presentaciones: aguas embotellada de 20litros, 2litros , 500ml y 400ml como se muestra a continuación:



Figura 2. Agua embotellada 20 litros  
Fuente: Empres PikotAgua.



Figura 3. Agua embotellada 2 litros.  
Fuente: Empres PikotAgua.



Figura 4. Agua embotellada 500 ml  
Fuente: Empres PikotAgua.



Figura 5. Agua embotellada sachet 400 ml.  
Fuente: Empres PikotAgua.

## **2.6. Importancia social de la institución**

La empresa privada PikotAgua brinda sus servicios en la elaboración y la distribución de agua tratada y esterilizada con rayos ultra violeta a toda la población en general con productos 100% natural, impulsando la economía en la región ya que al estar conformada legalmente cumple con obligaciones al servicio de Impuestos Nacionales como también genera empleos a 10 personas que forman parte de la planta procesadora como también de la oficina central. el agua es un elemento natural de vital importancia para los seres humanos es por ello que PikotAgua Satisface la necesidad de los cliente garantizando y promoviendo el cuidado de la salud con agua mineral elaborado en la ciudad de Cobija.

## **2.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto**

El profesional a cargo del trabajo dirigido fue el Lic. David Ferdinando Franco Pedraza encargado del área de producción en la Empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija.

## **2.8. Tiempo estimado de duración del trabajo dirigido**

De acuerdo al Reglamento de Modalidad de Graduación de la Carrera Administración de Empresas el tiempo estimado para el desarrollo del trabajo de investigación es un periodo máximo de 6 meses calendario desde el mes de agosto del 2023 hasta diciembre del 2023.

## **3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA A RESOLVER CON EL PROYECTO**

El objeto de estudio del presente trabajo dirigido es el Diseño de nuevas estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija.

El problema de investigación se originó porque la empresa PikotAgua requiere de nuevas estrategias que mejoren el compromiso organizacional considerando que es una empresa que se dedica a la elaboración y distribución de agua purificadas y por ende debe contar con personal capacitado y capaz de realizar sus actividades de manera eficiente, comprometido y motivados a trabajar por la rentabilidad del negocio. Buscando oportunidades en el mercado competitivo y obtener mayor productividad.

Entre las causas identificadas se puede mencionar la falta de estrategias adecuadas para poder mejorar el compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa PikotAgua, así mismo esto se basa a la falta de comunicación e integración entre los colaboradores de la Empresa.

Estas causas identificadas producen efectos negativos como ser: un estancamiento en la productividad, ocasionando el conformismo laboral, es decir: los colaboradores tienden a realizar su trabajo de manera cotidiana por obligación y no así por motivación o por sentirse parte de la empresa.

Se considera un problema de investigación porque se desconoce las estrategias adecuadas para medir el compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija, afectando de manera negativa la productividad, y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

El presente trabajo dirigido beneficiará a los colaboradores de la empresa PikotAgua porque se sentirán comprometidos con la empresa y los clientes a la hora de realizar sus deberes con eficiencia y eficacia para obtener mayor rentabilidad económica y poder fidelizar a los clientes con los productos de calidad 100% pandino.

#### **4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué estrategias del Compromiso Organizacional permitirán mejorar la motivación y el compromiso de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija?

## **5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación se realizó con base a la primera línea específicas de investigación de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Amazónica de Pando: Administración y comportamiento organizacional, pequeñas y medianas empresas y desarrollo de franquicias, así mismo, se utilizó el paradigma hermenéutico también llamado paradigma cualitativo, por razones que este permitirá la comprensión del objeto de estudio mediante la descripción del problema de investigación.

El trabajo Dirigido es realizado con el propósito de diseñar nuevas estrategias para mejorar el compromiso organizacional en la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija, teniendo en cuenta que las estrategias en el compromiso organizacional permitirán evaluar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, sin estas estrategias las organizaciones no podrían conseguir una mayor productividad en el mercado, ni lograr un alto rendimiento económico.

La investigación tiene un aporte teórico hacia la empresa PikotAgua, ya que con el diseño de estrategias realizado se obtiene una estrategia adecuada que deben considerar para mejorar el compromiso organizacional y de esta manera fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y rentabilidad del negocio.

La propuesta es de beneficio interno y externo, de manera interna es directamente la empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija y sus colaboradores que forman parte de ella, porque se pretende implementar nuevas estrategias que ayude a los colaboradores de la Empresa a desempeñar sus labores con eficiencia y eficacia. el beneficio externo serán los clientes, en este caso los consumidores frecuentes de la empresa debido a que con el diseño de las estrategias recibirán un mejor servicio a la hora de adquirir un producto.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

Diseñar estrategias para mejorar el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija.

### **6.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional en la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija.
- Identificar las estrategias que mejoran el compromiso organizacional.
- Presentar estrategias que mejoren el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija.

## **7. ALCANCE DEL TRABAJO**

El alcance del trabajo dirigido es proponer estrategias que contribuyan a mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija, mediante el análisis situacional en la empresa y desarrollando el diseño de las estrategias con las técnicas e instrumentos de investigación aplicados en el trabajo dirigido. Para poder mejorar y garantizar una buena productividad de la empresa y así poder tener calidad en el trabajo y de esta manera garantizar el compromiso organizacional y la integración de los colaboradores con la empresa logrando una buena comunicación, promoviendo el crecimiento personal para obtener resultados positivos dentro de la Empresa.

## **8. RESULTADO PREVISTO**

Los resultados previstos para el presente trabajo dirigido es realizar un diseño de estrategias del compromiso organizacional que permita mejorar la motivación y la lealtad laboral de los colaboradores de la empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija, en el cual se tomó como referencia la teoría base de los autores Mayer & Allen (1991) y utilizar el modelo IML(identificación laboral, motivación, lealtad laboral). Con base a que los autores mencionan a esta estrategia como un modelo tridimensional que comprende en tres compromisos como ser: compromiso efectivo, compromiso de convivencia o continuidad y compromiso normativo. Considerando que a través de este modelo tridimensional se reduzca la falta de estrategias adecuadas para fomentar la motivación de los colaboradores y a la vez promover el logro de los objetivos de la empresa PikotAgua.

## **9. MARCO CONCEPTUAL**

### **9.1. Comportamiento organizacional**

Según Chiavenato (2009), “el comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”.

Por su parte, “El comportamiento organizacional es el conocimiento de la conducta de las personas en un ambiente organizacional determinado”. (Azkue, 2017).

### **9.2. Comportamiento**

Según Peiró (2021). “el comportamiento humano es el que engloba una serie de actos puesto en práctica por el ser humano”.

Para la Real Academia Española (2011), “el comportamiento es el conjunto de reacciones ante determinadas situaciones o estímulos en base a valores y convenciones previamente aprendidas e incorporadas”.

### **9.3. Organización**

Según Roldán (2020), “Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas”.

Para Thompson (2020) la organización es:

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

#### **9.4. Estrategia**

Según Westreicher (2020), “la estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos”.

#### **9.5. Diseño**

“Un diseño es el resultado final de un proceso, cuyo objetivo es buscar una solución idónea a cierta problemática particular, pero tratando en lo posible de ser práctico y a la vez estético en lo que se hace” (Yirda, 2020).

#### **9.6. Colaboradores**

Según Núñez (2015), “el término Colaboradores se utiliza generalmente para referirse a todas las personas que trabajan con una organización al ofrecer trabajo”.

De acuerdo con Córdova (2022), “un colaborador es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior”.

#### **9.7. Empresa**

Una empresa “es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular, esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación”. Según Sánchez (2020).

#### **9.8. Productividad**

Para Sevilla (2020) “la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado”.

### **9.9. Fidelización**

Según Ospina (2020) “La fidelización del cliente consiste en retener clientes ganados, que continúan comprando tus productos o servicios gracias a las experiencias positivas que han tenido con tu empresa”.

### **9.10. Cliente**

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Se encuentra que cliente es un Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

### **9.11. Eficiencia**

Para Sánchez (2018) “la eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios”.

### **9.12. Eficacia**

Según López (2020) “la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios”.

### **9.13. Hermenéutica**

Para Rivas (2021) “es el arte de interpretar y comprender los textos en toda su dimensión, es decir, su objetivo es ir más allá del significado literal e intentar a comprender su verdadero sentido”.

#### **9.14. Trabajo en equipo**

Según Peiró (2020) “el trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo”.

#### **9.15. Rentabilidad**

Para Sosa (2021) “la rentabilidad es la capacidad que tiene un proyecto, institución e incluso a nivel particular el individuo, para generar cierto grado de beneficio o ganancia en contraste con sus egresos”.

#### **9.16. Consumidor**

El consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad (Morales, 2020).

#### **9.17. Parámetro**

Según Rus (2020) “Un parámetro es un elemento de un sistema que permite clasificarlo y poder evaluar algunas de sus características como el rendimiento, la amplitud o la condición”.

#### **9.18. Credibilidad**

“La credibilidad es una construcción de confianza que responde a una serie de experiencias que actúan como marco de referencia, permitiendo que una persona o institución tenga o no una base sólida de credibilidad, no obstante se destaca que una acción es capaz de destruir una reputación” (Estévez, 2019).

#### **9.19. Alianza Estratégica**

Según Orellana (2021) “Una alianza estratégica es un acuerdo entre empresas de diferentes sectores, con el fin de fortalecer sus objetivos comerciales. Todo ello, a través de acciones que beneficien a un mismo segmento de clientes”.

### **9.20. Comunicación**

Para Peiró (2021) “La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto”.

### **9.21. Subordinación.**

Según Ruiz (2009) “La subordinación es una constante posibilidad, de ejecutar la labor estipulada en el contrato de trabajo, por quien se encuentra sometido a acatar las órdenes del empleador y de sus representantes”.

### **9.22. Reciprocidad.**

Para Yepes (2018) “La reciprocidad es la forma más común de intercambio en sociedades de economía que prescinde de mercado, esto es, que no hacen, venden o compran bienes o servicios. Dado virtualmente viven en algún tipo de sociedad y que además cada uno tiene al menos posesiones; la reciprocidad se puede encontrar en todas las culturas”.

### **9.23. Retribución.**

Según Sánchez (2020) “La retribución es la compensación que un individuo u organización recibe como contraprestación de un bien o servicio ofrecido. Puede ser realizada de múltiples maneras, tanto tangibles como intangibles”.

### **9.24. Identificación laboral**

Para Moreno & Torrez (2018) “la manera como un individuo se define a sí mismo como perteneciente a un grupo (o grupos) junto con el significado emocional y valor que tiene para él/ella a dicha pertenencia”.

### **9.25. Matriz MAFE.**

Según Ñato (2018) Define a la matriz MAFE como una herramienta que verifica los factores internos y externos tomando las matrices anteriores MEFI y MEFE, que nos darán una idea en conjunto de la organización con el propósito de formular estrategias.

### **9.26. Motivación**

Para Peiró (2020). La motivación es:

Una actitud continuada en el tiempo con el objetivo de satisfacer una necesidad u objetivo. La motivación es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad.

### **9.27. Lealtad empresarial**

“La lealtad empresarial se refiere a la capacidad de fomentar el compromiso de los empleados, su dedicación y fidelidad hacia una empresa y su crecimiento, ya que consideran que ser empleado de la organización es lo mejor para su propio desarrollo” (Narváez, 2022 ).

### **9.28. Obligación laboral**

Para Sindicato (2017) “la Obligación es el deber de corresponder con nuestras acciones. Son exigencias o prohibiciones para realizar o no determinados actos o adoptar una forma de conducta. Su cumplimiento depende de uno mismo e implica ser responsable de nuestros actos”.

### **9.29. Retroinformación.**

“La retroinformación puede tener un impacto significativo en los aprendizajes, pero este impacto puede ser positivo o negativo dependiendo del tipo, implementación y momento en que se realice” (Hattie & Timperley, 2007).

### **9.30. Continuidad**

Una continuidad se refiere a poseer algo sin interrupciones, o sea en forma permanente. Algo que es continuo, entonces es lo que se presenta sin pausas (Fingermann, 2017)

## **10. METODOLOGÍA**

### **10.1. Tipos de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó en el trabajo dirigido es de tipo descriptivo por razones que se realizó el diagnóstico situacional de la empresa PikotAgua. De igual manera porque permitió identificar las causas y efectos del problema a resolver para luego proponer estrategias que mejoren el Compromiso Organizacional de los colaboradores en la empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija.

### **10.2. Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación aplicado para la presente investigación fue el enfoque de investigación cualitativa debido a que permitió recolectar información para analizar e identificar el compromiso organizacional que ayudará a determinar las estrategias adecuadas para dar soluciones del problema identificado en la empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija.

### **10.3. Métodos**

Considerando el enfoque de la investigación, se utilizó el método descriptivo, porque permitió realizar la búsqueda de información sobre el tema desarrollado Compromiso organizacional, así mismo permitió ser partícipe del objeto de estudio y los procesos para describir las estrategias que contribuirán en la mejora del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija.

### **10.4. Población y Muestra**

#### **10.4.1. Población**

La población para el presente trabajo dirigido son todos los colaboradores de la Empresa PikotAgua. que ascienden a un total de 10 personas entre personal administrativo, personal de producción, personal de venta, personal de apoyo (choferes, limpieza, sereno).

#### **10.4.2. Muestra**

Para la muestra del trabajo dirigido se consideró trabajar con la totalidad de los colaboradores de la empresa PikotAgua que ascienden a un total de 10 personas, es decir se conoce el total de la población para recolección de información necesaria para el objeto de estudio. por lo, tanto es una muestra finita.

### **10.5. Técnicas e instrumentó de investigación**

En el trabajo dirigido se utilizó la técnica de la documentación con su instrumento de investigación la fichas de trabajo para el sustento del marco conceptual y la teoría base de la estrategias del compromiso organizacional, la cual permitió obtener fuentes confiables para determinar una estrategia que mejore el compromiso organizacional en la empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija.

La técnica de la entrevista estructurada, con su instrumento de investigación la guía de entrevista, que fue dirigido a los 10 colaboradores esta técnica de investigación fue utilizada para recolectar información para el diagnóstico inicial de la empresa así mismo Para realizar el análisis foda y determinar la propuesta central del trabajo dirigido.

De igual manera se utilizó la técnica de la observación participante estructurada, con su instrumento de investigación la guía de la observación, es la que permitió ser partícipe del fenómeno u objeto de estudio para realizar el llenado de la guía de observación de cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa PikotAgua.

## **11. DIAGNÓSTICO SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN**

Para el diagnóstico inicial de la institución se necesita conocer información sobre los inicios de la empresa PikotAgua, datos sobre la creación de la empresa, estructura empresarial estrategias de compromiso organizacional actuales como se detalla a continuación:

### **11.1. Inicio de las actividades de la empresa**

Inicia sus actividades el 16 de septiembre del 2008 a 10 kilómetros de la Ciudad de Cobija en la Comunidad Avaroa hacienda san Francisco contando con una oficina en el barrio Senac para la distribución de los productos. Inicialmente contaban con 18 colaboradores ,actualmente la empresa PikotAgua está conformada por el gerente propietario, el encargado de producción, personal de venta, personal de apoyo (choferes, limpieza, sereno).

La empresa PikotAgua es una embotelladora de agua natural que distribuye sus productos en diferentes presentaciones a distintos mercados del municipio de Cobija, y de manera indirecta a los diferentes Municipios como ser: Porvenir, Puerto Rico ,el Cena , Santa Rosa.

### **11.2. Estructura empresarial.**

La empresa PikotAgua de la Ciudad de Cobija, no cuenta con manual de funciones y organigrama, pero cuenta con misión, visión y valores de la empresa como se muestra a continuación:

#### **11.2.1. Misión**

PikotAgua es una empresa envasadora de agua natural, que ofrece un producto orgánico de calidad para satisfacer las necesidades de la población cobijeña.

*Figura 6.* Misión de la empresa PikotAgua.

Fuente: empresa PikotAgua.

### 11.2.2. Visión

Ser la empresa líder en el mercado de agua natural en la ciudad de Cobija.

*Figura 7.* Vision de la empresa PikotAgua.

Fuente: empresa PikotAgua.

### 11.2.3. Valores

- Puntualidad  
Cada personal dependiente de PikotAgua, ingresara en el horario estipulado para el ingreso a su fuente laboral, siendo siempre la visión al cliente, ser puntual en la entrega de los pedidos, ser puntuales en la presentación de informes y trabajos designados por sus superiores.
- Calidad  
Los productos envasados por la empresa PikotAgua, deberán ser inocuo, y con parámetros de calidad requeridos
- Comunicación  
Mantener una buena relación permanente entre el personal y los clientes comunicándose interna y externamente
- Responsabilidad  
Cada personal cumplirá con todas sus funciones y normativa plasmada en la descripción del su cargo y de la empresa
- Seguridad  
El producto envasado por la empresa y por su personal tendrá que generar confianza al cliente.
- Trabajo en equipo

Cada unidad de trabajo deberá trabajar en conjunto para el logro de los objetivos de su unidad y de la empresa colaborando y cooperando con cada integrante de la empresa.

- Honestidad

Todo el personal de PikotAgua actuara siempre con la verdad, si hurtar ningún objeto, documento y materiales del personal y de los clientes para generar confianza y la credibilidad de la empresa.

#### 11.2.4. Manual de buenas prácticas de manipulación con diferentes (BPM)

La empresa PikotAgua cuenta con el siguiente manual de buenas prácticas de manipulación con diferente( BPM).



*Figura 8.* Manual de Buenas Practicas de Manipulación  
Fuente: Empresa PikotAgua.

El manual de buenas Practicas de manipulación consiste en una guía de especificaciones que se debe cumplir en las áreas de trabajo, misma que consta con dos guías como se detalla a continuación:

Tabla 1.

*Resumen del Manual de Buenas Practicas de Manipulación de la empresa PikotAgua.*

Nº	Guía	Objetivo	Detalle
1	Higiene Personal	Garantizar el procedimiento correcto antes, durante y posterior al proceso de envasado para que el producto final que se comercialice esté libre de contaminantes.	Reglas básicas de higiene personal: baño diario, ropa y calzado, técnicas de lavado de mano, carnet sanitario, uniforme del personal.
2	Guía de limpieza y desinfección.	Suministrar información sobre la importancia de la limpieza y desinfección que coadyuve, con la buena práctica del manipulador.	Higiene en el área externa de la empresa, técnica de limpieza, técnicas manuales, limpieza In Situ, limpieza con espuma y detergente. Desinfección con sustancias químicas, respetar el tiempo de desinfección, dilución y precauciones.
3	Guía de Control de Plagas	Establecer lineamientos que debe considerarse en la empresa previamente a la elaboración de un PCP.	Medidas permanentes y correctivas de control de Plagas, infestación, plaguicida, rodenticida,

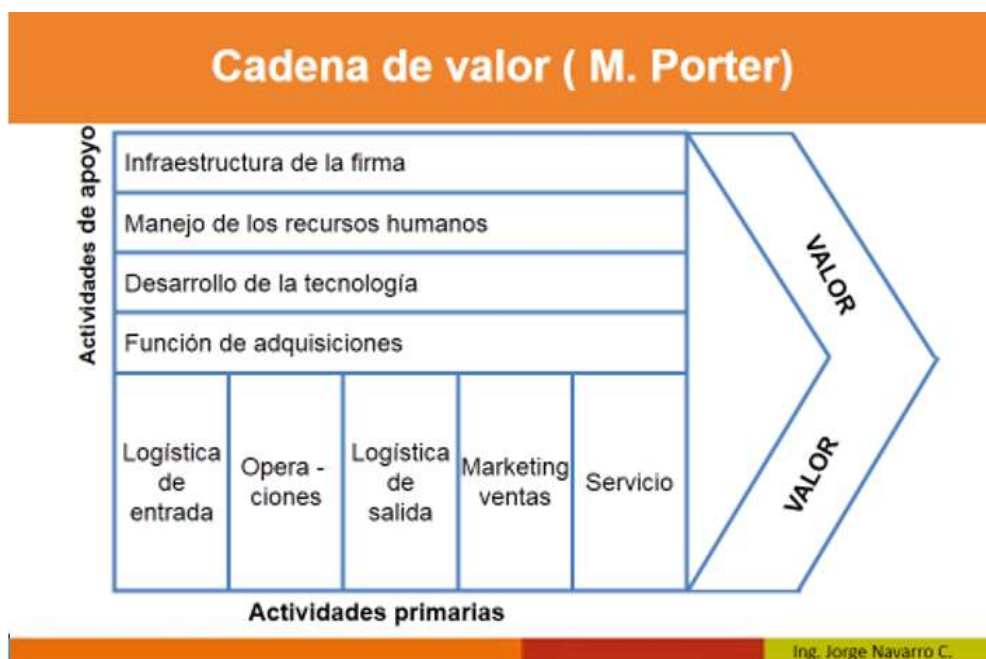
Fuente: Empresa PikotAgua.

### **11.3. Estrategias actuales en la empresa**

La empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija cuanta con una herramienta que aplica actualmente para fidelizar cliente mediante la aplicación de la cadena de Porter como se muestra a continuación:

#### **11.3.1. Cadena de Porter y sus actividades primarias y de apoyo**

La empresa PikotAgua cuenta con una herramienta para la fidelización de clientes ,rentabilidad y crecimiento de la empresa usando para ello la cadena de Michel Porter y sus actividades primarias y de apoyo conoce detalla a continuación:



*Figura 9.* Cadena de Porter y sus actividades primarias y de apoyo.  
Fuente: ing. Jorge Navarro C- PikotAgua.

### 11.3.1.1. Actividades de Apoyo

#### Infraestructura de la Firma

- Financiamiento para la adquisición de tecnología en sistemas informáticos para la atención al cliente personalizado
- Nueva tecnología en el proceso de producción para la agilización en la producción

#### Manejo de los Recursos Humanos

- Capacitación a los repartidores o distribuidores en atención al cliente y al nuevo servicio post venta de la empresa y la estrategia de fidelización de Puerta a Puerta
- Capacitación a la recepcionista en el nuevo sistema informático para la atención a clientes
- Capacitación en el manejo de las nuevas maquinarias de producción.

#### Desarrollo de la tecnología

- El nuevo sistema para la atención al cliente que la empresa hará que se desarrolle por especialistas, para la empresa PikotAgua, empezara con una investigación de mercado a clientes de la empresa y la recopilación de datos de las familias que son y que sean clientes para luego sistematizar en una base de datos y este sistema este enlazado con un identificador de llamadas.

#### Función de adquisiciones

- La adquisición de la maquinaria nueva para mejorar la eficiencia de la producción de Botellones de 20 litros
- Adquisición de sistemas informáticos para la atención al cliente.

#### **11.3.1.2. Actividades Primarias**

- Logística de entradas

En el caso del sistema informático que manejara la base de datos de los clientes y su relación con un identificador de llamadas de los clientes de la empresa, se realizara permanentemente el registro de los clientes a la base de datos para su sistematización, para ello necesitara una computadora, el software, un teléfono con identificador de llamadas, impresora para los tickets de los clientes.

- Operaciones

Ingresa una llamada si es cliente, el identificador de llamadas identificara al cliente, en la computadora mostrara la frecuencia de compra, la cantidad de botellones que pide con frecuencia, la dirección, nro. de teléfono fijo y celular la fecha de su aniversario , en el caso de que no sea clientes, se pedirá en el por el mismo medio los datos que se requiera

- Logística de Salida

Se procesara los pedidos e informes de los distribuidores o repartidores que recopilen los datos de los clientes.

- Marketing y ventas

La fuerza de ventas estará dada por la venta puerta a puerta, distribuidos por Barrios y zonas de la Ciudad de Cobija, la publicidad permanente sobre los beneficios del producto y los servicios post ventas, las promociones en los días de aniversarios de los clientes que consistirá en que el cliente pide el producto y si se confirma que es el día de su aniversario el producto es gratis por ese día.

- Servicio

En el servicio antes, durante y después se hará lo siguiente: el cliente pide el producto, el distribuidor lo lleva el producto, pero además el cliente lo coloca en su bebedero y por último se lo limpia el bebedero si recargo alguno.

## 11.4. Recopilación de información

### 11.4.1. Entrevista.

Se procedió a realizar la entrevista semiestructurada a los 10 colaboradores que conforman la empresa PikotAgua. la entrevista estaba compuesta por 8 preguntas abiertas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Preguntas de la guía de entrevista.*

Nº	PREGUNTAS
1	¿Cuántos años de trabajo tiene en la empresa?
2	¿Usted tiene conocimiento sobre las estrategias del compromiso organizacional?
3	¿Usted se identifica con la empresa?
4	¿Usted considera que la empresa valora y reconoce su trabajo?
5	¿Actualmente la empresa aplica estrategias del compromiso organizacional?
6	¿En el tiempo de trabajo que lleva en la empresa ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?
7	¿Qué cambios o mejoras específicas crees que podrían hacerse en la empresa para fortalecer el compromiso organizacional?
8	¿Usted considera que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta por el área administrativa?

Fuente: elaboración propia.

Una vez aplicada la entrevista se obtuvo la siguiente información:

### **Pregunta N° 1**

Tabla 3.

*Respuesta pregunta N°1 tiempo de trabajo en le empresa.*

<b>N°</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo</b>
<b>1</b>	David Franco Pedraza	Gerente de producción	14 años
<b>2</b>	Carmelo Salaz Arteaga	Vendedor	8 meses
<b>3</b>	Kelly Franco Pedraza	Responsable de Marketing	14 años
<b>4</b>	Cristian Chávez	Vendedor	6 años
<b>5</b>	Bianca Hurtado	Vendedora	6 años
<b>6</b>	Marlon Viera	Encargado de lavado de botes	4 años
<b>7</b>	José Siani	Vendedor	3 meses
<b>8</b>	Hugo Franco Fernández	Encardado de distribución	8 años
<b>9</b>	Merly Muñoz Mamio	Recepcionista	5 años
<b>10</b>	Ferdinando Franco Fernández	Propietario	14 años

Fuente: elaboración propia

### **Pregunta N° 2**

En lo que concierne en la pregunta realizada a los colaboradores de la empresa PikotAgua, si tienen conocimiento sobre estrategias del compromiso organizacional los 10 colaboradores responden a esta interrogante con un rotundo “NO”, es decir la totalidad de los entrevistados no conocen estrategias de dicho tema. Por razones que la empresa no les brinda la capacitación sobre el tema, únicamente se orientan en la producción de la empresa.

### **Pregunta N° 3**

En la pregunta realizada se les dio dos opciones de respuesta el cual el total de los 10 entrevistados optaron por el “SI”, lo que significa el 100% se sienten identificados con la empresa PikotAgua. Esto demuestra la dedicación y el esfuerzo de los colaboradores por

conservar sus fuente de ingreso económico para sus familias, ya que se evidencio que no se reconoce ni se destaca el trabajo que realiza cada colaborador.

#### **Pregunta N° 4**

En cuanto a si consideran que la empresa valora y reconoce su trabajo que realizan cada uno de los colaboradores de los 10 entrevistados 9 personas respondieron que la empresa valora el trabajo que realiza por otra parte 1 persona menciona que la empresa no valora su trabajo. Al ser parte de la observación participante se pudo evidenciar que no respondieron con total honestidad porque la empresa no realiza ningún tipo de estrategia que permita al colaborador sentirse valorado por la empresa.

#### **Pregunta N° 5**

Así mismo a la pregunta realizada, si la empresa aplica alguna estrategia para mejorar el compromiso organizacional, el gerente menciona que no se le aplica formalmente en caso a las respuestas vertidas por los colaboradores las 9 personas entrevistadas mencionaron que no se aplica ninguna estrategia en la empresa. Con dicha pregunta realizada se evidencia que en realidad es necesario desarrollar un estrategia para mejorar el compromiso y la motivación laborar de tal manera que beneficie a amabas parte a la empresa como a los colaboradores.

#### **Pregunta N° 6**

De las 10 personas entrevistadas en la empresa PikotAgua, 2 personas indican que no existe oportunidad de aprender y crecer en el trabajo, mientras que las 8 personas restante mencionaron que la empresa si les brinda la oportunidad de aprender mediante constante capacitaciones. Con los resultados de esta pregunta se puede verificar que los colaboradores no coinciden con sus respuestas ya que no es lo mismo una capacitación de aprendizaje, para poder aprender algo nuevo o aprender y crecer para ocupar otro puesto de trabajo, debido a que en la empresa no se cuenta con áreas de trabajo que permita ascender a un trabajador.

#### **Pregunta N° 7**

Para la pregunta sobre los cambios o mejoras que se podrían hacer dentro de la empresa para mejorar y fortalecer el compromiso organizacional, los colaboradores dieron a conocer sus opiniones como ser: premiar al mejor trabajador, seguir con las capacitaciones y difundir los objetivos.

- Hugo Franco Fernández : crecimiento empresarial
- Cristian Chávez: incentivos salarial
- José Siani :premiar horas extras
- Merly Muñoz: que premien los esfuerzos
- David Franco Pedraza: difundir los objetivos de la empresa, capacitación permanente , y premiar al mejor funcionario
- Carmelo Salas: fortalecer la confraternización con los compañeros de trabajo
- Kelly Franco: premiar al mejor trabajador
- Bianca Hurtado :cursos de crecimiento personal, capacitación para las áreas de trabajo
- Marlon Viera : horas extras, capacitación, día libre

De acuerdo con los datos obtenidos en la pregunta realizada, se puede corroborar que los colaboradores necesitan ser motivados por su parte empleadora, de tal manera que se permita tomar en cuenta las sugerencias vertidas por los colaboradores.

### **Pregunta N° 8**

Para la siguiente pregunta realizada, si la administración de la empresa considera las opiniones y sugerencias vertidas por los colaboradores, dos personas entrevistadas indican que la administración no escuchan las ideas transmitidas, por otro lado las 8 personas restante expresaron que sus opiniones y sugerencias si son escuchadas. Una vez más se puede evidenciar que los colaboradores se sienten parte de la empresa ya que en toda ocasión responden positivamente, aunque no se cumpla con el criterio en estudio.

#### **11.4.1.1. Resultados de le entrevista**

La entrevista realizada dio a conocer que el total de los colaboradores no tiene conocimiento de alguna estrategia que mejore el compromiso organizacional es por esa razón que la empresa no aplica alguna estrategia, siendo que los colaboradores si se sienten identificados con la empresa PikotAgua debido a los años de trabajo que llevan siendo parte de la entidad, mientras que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa valora y reconoce el trabajo que realizan diariamente, además mencionan que tienen la oportunidad de crecer y aprender constantemente por que se les brinda capacitaciones. De igual manera se pudo conocer que en la empresa si escuchan las opiniones y sugerencias vertida por los colaboradores. Es por ello que expresaron ideas como ser: premiar al mejor trabajador, seguir

con las capacitaciones y difundir los objetivos para mejorar y fortalecer el compromiso organizacional.

#### 11.4.2. Guía de observación

Para realizar la guía de observación participante se visitó las instalaciones de la planta procesadora y purificadora de agua mineral PikotAgua, ubicada en la comunidad Avaroa hacienda san Francisco durante una semana desde las 08:00 a.m. Hasta las 12:00 pm de lunes a sábado del año en curso. Para observar y llenar la guía de observación compuesta por 7 criterios dirigidos a 4 colaboradores que trabajan en la procesadora.

Tabla 4.

*Guía de observación participante.*

N°	Criterio de observación	Colaboradores de la planta procesadora					Observaciones
		Merlín Muños	David Franco Pedraza	Bianca Hurtado	Cristian Chávez	Marlon Viera	
1	El colaborador es responsable cumpliendo con las tareas asignadas.	SI	SI	SI	SI	SI	
2	El colaborador recibe apoyo adecuado de su supervisor ¿para lograr sus objetivos laborales.	SI	SI	SI	SI	SI	
3	El colaborador demuestra compromiso en la realización	SI	SI	SI	SI	SI	

	de sus actividades laborales.					
<b>4</b>	El colaborador cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	SI	SI	SI	SI	SI
<b>5</b>	El colaborador trabaja en equipo.	NO	SI	NO	SI	NO
<b>6</b>	El colaborador participa en la toma de decisiones.	NO	SI	NO	NO	NO
<b>7</b>	El colaborador demuestra eficiencia y eficacia dentro de la empresa.	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: elaboración propia.

### **1. El colaborador es responsable cumpliendo con las tareas asignadas.**

Al ser partícipes de la observación íparticipante en la planta procesadora de PikotAgua se puede evidenciar que los 5 colaboradores son responsables a la hora de cumplir con las tareas que les corresponde en su fuente de trabajo, es positivo para la empresa porque no se acumulan los pedidos de los clientes y se evita los percances en la entrega o distribución de pedidos en el mercado Cobijeño.

**2. El colaborador recibe apoyo adecuado de su supervisor para lograr sus objetivos laborales.**

De acuerdo con el criterio observado se puede evidenciar de cada uno de los 5 colaboradores tiene el apoyo de la parte superior, es decir el supervisor les brinda los recursos necesarios para que realicen sus trabajos del día a día en la planta procesadora.

**3. El colaborador demuestra compromiso en la realización de sus actividades laborales.**

Al observar durante una semana a los colaboradores de la planta procesadora PikotAgua, se corrobora que demuestran compromiso en cada trabajo que realizan, porque dedican el tiempo adecuado a cada proceso, respetan sus horario de trabajo a cabalidad.

**4. El colaborador cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.**

Todos los colaboradores cuentan con sus materiales y equipos necesarios para realizar la purificación del agua mineral, porque la máxima autoridad cumple con otorgar maquinarias en buen estado y el manteniendo de las misma para evitar retrasos o riesgos de contaminación en el agua.

**5. El colaborador trabaja en equipo.**

De la observación se obtuvo que 2 personas trabajan en equipo y las 3 personas restantes no realizan el trabajo en equipo. Esto por razones que son distintas áreas de trabajo, si bien el encargado de producción Lic. David Franco Pedraza realiza la comunicación y trabajo en equipo con todas las áreas de producción, hay áreas que requiere únicamente de trabajo individual para evitar contaminación del producto.

**6. El colaborador participa en la toma de decisiones.**

No todos los colaboradores participan en la toma de decisiones, porque hay casos o temas que únicamente le corresponde a la máxima autoridad, como ejemplo la cantidad de producción al día, el total de productos a distribuir o días hábiles de trabajo como ser los feriados. Si bien se pone en consideración con los demás colaboradores, la decisión final la toma el propietario de la empresa.

### 7. El colaborador demuestra eficiencia y eficacia dentro de la empresa.

Los cinco colaboradores han demostrado que trabajan con eficiencia y eficacia dentro de la empresa, esto porque son capaces de solucionar los problemas que se presenten en el procesos de producción, esto por las capacitaciones que les brinda la empresa al momento de iniciar sus funciones como personal de PikotAgua.

De la misma manera se visitó la distribuidora central de la empresa a fin de observar las actividades y funciones de cada uno de los colaboradores durante una semanas en el mes de septiembre del año en curso para evaluar los aspectos planteados en la guía de observación compuesta por 7 criterios en el que se debe indicar si el colaborador cumple con las actividades como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5.

*Guía de observación en la distribuidora PikotAgua.*

N°	Criterio de observación	Colaboradores en la Distribuidora PikotAgua					Observaciones
		Ferdinando Franco Fernández	Kelly Franco Pedraza	Carmelo Salas Arteaga	José Siani	Hugo Franco Fernández	
1	El colaborador es responsable cumpliendo con las tareas asignadas.	SI	SI	SI	SI	SI	Se pudo evidenciar que cumplen a cabalidad con el trabajo asignado.
2	El colaborador recibe apoyo adecuado de su supervisor para lograr	SI	SI	SI	SI	SI	El propietario brinda el apoyo adecuado a sus colaboradores para el logro de los objetivos.

	sus objetivos laborales.						
3	El colaborador demuestra compromiso en la realización de sus actividades laborales.	SI	SI	SI	SI	SI	El propietario demuestra compromiso a su trabajo formando parte de la distribución de los productos
4	El colaborador cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	SI	SI	SI	SI	SI	El propietario dota de uniformes, transporte y maquinarias en buen estado para que los colaboradores elaboraren los productos de calidad.
5	El colaborador trabaja en equipo.	SI	SI	SI	SI	NO	El propietario demuestra el trabajo en equipo porque se incluye en la distribución de los productos.
6	El colaborador participa en la toma de decisiones.	SI	SI	NO	NO	NO	Al ser propietario de la empresa, está presente en todas las decisiones que

							se toman para el bien del negocio.
7	El colaborador demuestra eficiencia y eficacia dentro de la empresa.	SI	SI	SI	SI	SI	Producen la cantidad adecuada y necesaria para la distribución en el día.

Los colaboradores son responsable cumpliendo con las tareas asignadas, incluido el gerente propietario, porque es quien les brinda el apoyo a los colaboradores para desempeñar sus funciones diarias, demostrando así el compromiso que tiene hacia su trabajo y por ende los colaboradores también demuestran el compromiso hacia la empresa. Porque la empresa el gerente propietaria les otorga los recursos necesarios para cumplir cada proceso de elaboración del producto estrella: como ser maquinarias, uniformes y mantenimiento de las maquinarias, además como líder de la empresa realizó el trabajo en equipo en conjunto a sus colaboradores que se encargan de la distribución de los productos en la Ciudad de Cobija, considerando las toma de decisiones que expresan sus colaboradores a la hora de solucionar problemas, lo que demuestra el trabajo con eficiencia y eficacia de los colaboradores en la empresa PikotAgua.

#### **11.4.2.1.Resultado de la guía de observación**

Los colaboradores que desempeñan sus funciones en la empresa PikotAgua son capaces de trabajar en equipo, demuestran su eficiencia y eficacia en la realización de sus funciones cada uno cuenta con los materiales y equipos necesario es por esa razón que demuestran compromiso en las actividades que desempeñan día a día. Sin embargo se evidencio que la empresa no les recompensa por el trabajo y sacrificio de los colaboradores prestan al negocio.

## 11.5. Análisis FODA

Una vez realizado la entrevista semiestructurada y la guía de observación se realizó el análisis FODA de la empresa PikotAgua para conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas como se demuestra a continuación:

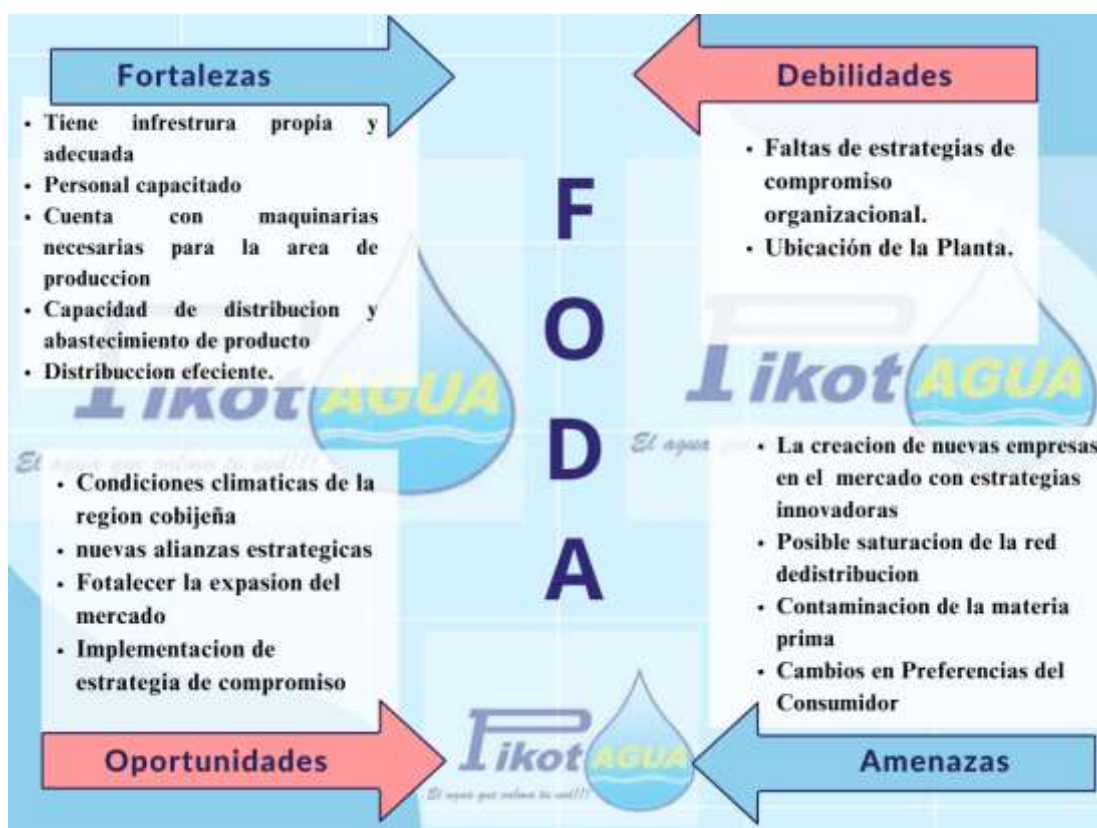


Figura 10. Análisis foda de la empresa PikotAgua.

Fuente: Elaboración Propia.

### 11.5.1.Descripcion del análisis FODA

#### 11.5.1.1.Fortalezas

- Tiene infraestructura propia y adecuada : la empresa PikotAgua cuenta con infraestructura propia que funciona como planta purificadora de agua mineral y una oficina central para la distribución de los productos en sus diversas presentaciones.
- Personal capacitado: el personal de la empresa PikotAgua se encuentran capacitados en las distintas áreas de producción como ser: gerente de producción, responsables de marketing y el encargado de distribución de los productos

- Cuenta con maquinarias necesarias para la área de producción: la empresa PikotAgua cuenta con maquinarias necesarias para la producción de agua mineral como ser: una sopladora de botella PET, sopladora de tapa, una envasadora para la utilización de la elaboración de los productos.
- Capacidad de distribución y abastecimiento de producto: PikotAgua cuenta con tres maquinarias para la producción de los productos como ser : agua embotellada de 20 litros con una fabricación de 300 unidades por día, aguas embotelladas personal 500 paquetes semanal y aguas en bolsita 3000 unidades por día para cubrir con la demanda en el mercado cobijeño.
- Distribución eficiente: la distribución que realiza la empresa PikotAgua es eficiente porque se entregan los productos y pedidos en el tiempo establecido cumpliendo con la responsabilidad y la calidad a la hora de entregar los productos.

#### **11.5.1.2. Oportunidades**

- Condiciones climáticas de la región cobijeña: Cobija es una Ciudad con un clima tropical que permite ingerir bastante liquido saludable es decir : se consume agua natural en cualquier hora del día debido a las altas temperaturas producidas por el sol causando la necesidad de consumir bastante agua natural.
- Nuevas alianzas estratégicas : la empresa PikotAgua cuenta con alianzas estratégicas con algunas empresas llegando hacer patrocinadores y auspiciadores de algunos eventos como ser: el club deportivo vaca Diez y entre otros, sin embargo se ve la necesidad de ampliar y continuar con este tipo de alianzas en gimnasios , colegios y oficinas.
- Fortalecer la expansión del mercado :la empresa pandina purificadora, envasadora y embotelladora de agua 100% natural pretende fortalecer el abastecimiento del agua mineral cubriendo el mercado local en la ciudad de cobija pero también en las distintas provincias del departamento de pando.

### **11.5.3. Debilidades**

- Falta de estrategias de compromiso organizacional : la ausencia de estrategias baja la productividad, la motivación y el compromiso de los colaboradores en la empresa PikotAgua .
- Ubicación de la planta: la ubicación actual de la planta purificadora embotelladora de agua mineral es una debilidad debido a que se encuentra a 10 kilómetros de la ciudad de Cobija , el cual produce un largo trayecto de los productos hacia la oficina central de la distribuidora PikotAgua.

### **11.5.1.4.Amenazas**

- La creación de nuevas empresas en el mercado con estrategias innovadoras: se considera una amenaza porque serán empresas con estrategias definidas para la retención de clientes, motivación de los colaboradores y un mayor trabajo en equipo.
- Posible saturación de la red de distribución: es considerado como una amenaza por razones que existe una alta competencia en el mercado local de la ciudad de Cobija.
- Contaminación de la materia prima :la contaminación de la materia prima (agua ) es un riesgo significativo en la producción de la empresa PikotAgua, porque de contaminarse el agua produce la perdida en la producción y riesgo en la salud de los consumidores.
- Cambios en preferencias del consumidor: es considerado una amenaza porque existen empresas en la Ciudad de Cobija que se dedican al mismo rubro como ser: agua Bay, agua linda, agua deli entre otros.

### **11.5.2.Conclusión del análisis FODA**

De acuerdo al análisis foda realizado se puede observar que la empresa PikotAgua tiene como mayor fortaleza una infraestructura propia y las maquinaria necesaria para la purificación de aguas minerales con envasado, sopladora de tapa y la sopladora PET. El cual le permite realizar alianzas estratégicas con diferentes instituciones para fortalecer la expansión en el mercado. Mientras que su debilidades es la falta de estrategia del compromiso organizacional

permitiendo tener como amenaza la creación de nuevas empresas en el mercado con estrategias innovadoras que fomenten la motivación y el compromiso laboral.

### 11.5.3. Matriz MAFE.



Figura 11. Matriz MAFE de PikotAgua  
Fuente: elaboración propia 2023.

### 11.5.4. Descripción matriz MAFE

#### 11.5.4.1. Estrategia FO

Una de las primeras estrategias de la matriz MAFE es Planificar y organizar el plan de intervención con actividades a realizar, Siendo esto una opción para aprovechar la fortaleza de la capacidad de distribución para fortalecer la expansión del mercado Cobijeño creando nuevas alianzas estratégicas.

#### **11.5.4.2.Estrategia FA**

Diagnosticar el compromiso organizacional de la empresa PikotAgua permitirá conocer las estrategias actuales que aplica la empresa, para reducir las amenazas como el cambio de preferencia del consumidor o la creación de nuevas empresas con estrategias innovadoras por lo tanto se considera a Desarrollar estrategias de motivación y fidelización para los colaboradores que forman parte de la empresa.

#### **11.5.4.3.Estrategia DO**

Al realizar la identificación laboral, Estrategia de Motivación y Lealtad laboral permitirá mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua la Ciudad de Cobija, con la finalidad de disminuir las debilidades y aprovechar las oportunidades

#### **11.5.4.4.Estrategia DA**

Establecer la Estrategia de compromiso efectivo, el compromiso continuo y compromiso normativo. Permitirá mejorar el compromiso la motivación de los colaboradores de la empresa PikotAgua, esto para que el trabajador se sienta en confianza de proponer mejoras o cambios, sin dejar de lado el brindar las herramientas necesarias para que ese interés rinda sea reciproco y se tenga mayor productividad.

#### **11.5.5. Resultados de la Matriz MAFE**

Al realizar el cruce de variable matriz MAFE se puede evidenciar las estrategias que se deben aprovechar las oportunidades externas para disminuir las amenazas externas, de esta manera realizar la identificación del compromiso actual en la empresa para determinar y elaborar las estrategias de compromiso organizacional que deberá utilizar PikotAgua para enfrentar a las debilidades y amenazas del mercado. Con el propósito de promover el compromiso efectivo, continuo y normativo en la empresa.

#### **11.5.6.Resultado del diagnóstico**

Una vez realizado el diagnóstico inicial a la empresa PikotAgua se pudo evidenciar que la misma cuenta con misión, visión y valores empresariales, además trabaja con base a un manual de buenas prácticas de manipulación garantizando la correcta elaboración del producto que ofertan, así mismo aplican la cadena de valor como herramienta para fidelizar sus clientes.

Es por ello que mediante el análisis de los resultados la entrevista y la guía de observación se realizó el Foda y el cruce de variable en el que se identificó la necesidad de implementar el modelo IML como estrategias para mejorar el compromiso organizacional de manera que disminuyan las debilidades y amenazas de la empresa.

## **12.DESCRIPCION DEL TRABAJO EJECUTADO**

En el desarrollo del trabajo dirigido denominado: diseño de estrategias para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se realizó la recolección de información teórica, es decir antecedentes de la empresa conformación organizacional y estrategias actuales que utilizan, en el cual se pudo recabar datos sobre inicios de las actividades, la misión, visión y valores de PikotAgua, además de las herramienta de la cadena de valor que utiliza para fidelizar clientes.

Por otro lado, se realizó la entrevista semiestructurada a los colaboradores de la empresa PikotAgua en el cual se obtuvo los siguientes resultados:

La entrevista realizada dio a conocer que el total de los de colaboradores no tiene conocimiento de alguna estrategia que mejore el compromiso organizacional es por esa razón que la empresa no aplica alguna estrategia, siendo que los colaboradores si se sienten identificados con la empresa PikotAgua debido a los años de trabajo que llevan siendo parte de la entidad, mientras que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa valora y reconoce el trabajo que realizan diariamente, además mencionan que tienen la oportunidad de crecer y aprender constantemente por que se les brinda capacitaciones. De igual manera se pudo conocer que en la empresa si escuchan las opiniones y sugerencias vertida por los colaboradores. Es por ello que expresaron ideas como ser: premiar al mejor trabajador, seguir con las capacitaciones y difundir los objetivos para mejorar y fortalecer el compromiso organizacional.

Al realizar la observación participante y llenado de instrumento de investigación la guía de observación del cual se pudo evidenciar que los colaboradores la empresa PikotAgua desempeñan sus funciones de manera responsable y son capaces de trabajar en equipo, demuestran su eficiencia y eficacia en la realización de sus funciones cada uno cuenta con los materiales y equipos necesario es por esa razón que demuestran compromiso en las actividades que desempeñan día a día.

Se pudo evidenciar que tanto en la observación participante y la entrevista semiestructurada realizados al gerente de producción y a los colaboradores coinciden en la información proporcionada, es decir ellos expresaron que en el tiempo de funcionamiento que tiene la empresa no se aplica una estrategia para mejorar el compromiso organizacional, sin embargo los colaboradores se identifican con la empresa por los años de trabajo y la oportunidad de crecimiento que les brinda PikotAgua en la Ciudad de Cobija.

Con los datos obtenidos de la entrevista y la observación se realizó el análisis FODA y el cruce de Variable Matriz MAFE, el cual permitió conocer las estrategias adecuadas a considerar para aprovechar las fortalezas y oportunidades, para disminuir las amenazas y debilidades con la elaboración del modelo ILM de estrategia organizacional.

Es por ello que se consideró los resultados de la investigación para realizar la propuesta central de trabajo dirigido, siendo que la empresa PikotAgua actualmente solo cuenta con manual de buenas prácticas de manipulación en el que se detalla las funciones y objetivo de cada área de trabajo que con lleva el tratamiento del agua mineral para obtener un producto de calidad y no así una documentación practica con procedimientos para realizar una estrategia que le permita conserva, motivar y promover el compromiso de sus colaboradores.

### 13. PROPUESTA CENTRAL

En base al análisis interno y externo realizado (FODA) se propone el siguiente diseño de estrategias para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua en la ciudad de Cobija. Para ello se sugiere utilizar como referencia el modelo IML (identificación laboral, motivación y lealtad laboral) de los autores Meyer & Allen (1991) el cual consiste en un modelo tridimensional para mejorar el compromiso organizacional.

En el cual expresa que: "El compromiso organizacional es como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual influye en la decisión para continuar en la organización o dejarla. Frente a ello, los autores, crearon un modelo tridimensional de 3 dimensiones o componentes del compromiso: afectivo, de continuidad y normativo; los cuales se pueden asumir de diferentes maneras, de acuerdo con las entidades relacionadas, bien sea el grupo de trabajo, el supervisor, la carrera o el sindicato".

Compromiso Afectivo	Continuidad	Compromiso Normativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Emociones</li> <li>• Significancia</li> <li>• Pertinencia</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Orgullo</li> <li>• Felicidad</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferencia</li> <li>• Conveniencia</li> <li>• Consecuencia</li> <li>• Costo-económico</li> <li>• Necesidad Económica</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación moral</li> <li>• Lo correcto</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Sentimiento de culpabilidad</li> <li>• Deber</li> <li>• Reciprocidad</li> </ul>

Figura 12. Componentes del compromiso.

Fuente: Mayer & Allen 1991.

Teniendo en cuenta la teoría base expuesta anteriormente se propone las Estrategias con el modelo IML (identificación laboral, motivación y lealtad laboral). Para fines del presente trabajo, en donde se pretende incrementar el compromiso afectivo, normativo y de continuidad de los trabajadores .

Las propuestas para mejorar el compromiso organizacional en la empresa PikotAgua se detallan a continuación:

### **13.1.Estrategia de compromiso efectivo**

#### **13.1.1.Trabajo en equipo**

##### **Objetivo**

Aumentar el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa PikotAgua en la Ciudad de Cobija.

**Participantes:** participaran todos los colaboradores de la empresa PikotAgua un total de 10 personas.

**Encargado de la actividad:** Responsable de Marketing.

**Recursos:** Tecnológicos; Computadora, proyectores.

**Nombre de la actividad** Compartiendo

**Tiempo:** 1 vez al mes.

**Materiales:** Roles de pago Bonos de incentivo Paquetes de beneficios

##### **Descripción de la Actividad:**

- Realizar la actividad de información de retribuciones, incentivos y beneficios. En este sentido es importante que exista un sentido de equidad y justicia dentro de las estrategias de compensación, a través de prácticas como encuestas de sueldos y salarios, tabuladores salariales elaborados con base en sistemas objetivos de valuación de puestos, paquetes de beneficios acorde.
- Además es muy importante asegurar que los colaboradores comprendan de qué se compone su paquete de compensación asegurando su comunicación y aclarar dudas. El sentido de desconfianza parte del mismo hecho de recibir incluso su salario, cuando no se le ha aclarado qué tipo de descuentos se le han hecho y por qué motivos, además de los incentivos que se supone van en general para todos buscando su bienestar y mejor desempeño en la empresa.

## **13.2.Estrategia de compromiso de continuidad**

### **13.2.1. Lealtad a la organización.**

**Objetivo de la Actividad:** Reconocer que el colaborador es tratado con respeto, como un ser humano por sus líderes empresariales.

**Tiempo de la actividad:** 1 vez al mes

**Materiales:** Proyector Computador Esferográficos Material didáctico

#### **Descripción de la Actividad**

- Charla motivacional acerca de lo fundamental que son los empleados.
- Para genera lealtad hacia sus líderes y su organización.
- La percepción de apoyo es una de las bases para crear un ambiente virtuoso de reciprocidad en la organización
- La empresa genera además lealtad cuando cumple lo que promete, y no permite que se genere anhelos incumplidos en sus empleados generando desconfianza y desde luego disminuya el sentido de lealtad y compromiso a la organización.

**Efectos de la Actividad:** Internamente genera sentimientos de interés, unión, solidaridad. Externamente mediante el desempeño de sus funciones.

## **13.3.Estrategia de compromiso normativo**

### **13.3.1. Estrategia de motivación**

**Nombre de la actividad:** Reconocimiento

**Objetivo de la actividad:** Reconocer el esfuerzo del colaborador como una forma de motivar su desempeño laboral en la empresa PikotAgua.

**Tiempo:** Tiempo estimado de 2 horas.

#### **Procedimiento:**

- Se planificara con el propietario una reunión para coordinar, el tema de exposición, el día y lo costos incurridos para la actividad.

- Se realizará el comunicado a los colaboradores un día antes de realizar la actividad.
- Se anunciara el día, fecha, lugar y hora de la actividad planificada.
- Analizar mediante charlas motivacionales la importancia de los reconocimientos laborales en cada área de trabajo, para que tengan la oportunidad de ser reconocidos. Esto es fundamental para los colaboradores, ya que se demuestre interés por sus esfuerzos y contribuciones, Por otra parte, es importante que las recompensas o reconocimiento no sea monetarios, y la entrega del mismo debe ser en un momento adecuado e inclusive es más que suficiente unas simples palabras de aliento y gratitud por el esfuerzo realizado.

## 14.EVALUACION DE RESULTADO

Cumpliendo con los objetivos específicos planteado en el trabajo dirigido y envase al diagnóstico situacional realizado en la empresa PikotAgua en la ciudad de cobija utilizando las técnica e instrumento de investigación se pudo identificar las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenaza de la empresa, en el cual se puede verificar que realmente es necesario las estrategias del compromiso organizacional para mejorar el compromiso efectivo, compromiso de convivencia o continuidad y el compromiso normativo.

Al analizar los resultados obtenidos en la entrevista semiestructurada a los colaboradores de la empresa PikotAgua, se puede evidenciar que no tienen el conocimiento de estrategias que mejoren el compromiso organizacional, es por ello que la empresa en los año que lleva hasta la actualidad no han aplicado estrategias adecuadas que promuevan el bienestar y la motivación de los colaboradores siendo que en su totalidad los colaboradores se sienten identificados con la empresa.

Pero se contradicen en cuanto se les pregunto si tienen la oportunidad de crecer y aprender en el trabajo ya que la empresa valora o reconoce su trabajo pero sin embargo los colaboradores mencionan algunos cambios o mejoras que se podrían realizar dentro de la empresa pero sin embargo mencionan que se deberían proponer algunos cambios como ser: premiar al mejor trabajador, seguir con las capacitaciones y difundir los objetivos dela empresa PikotAgua.

De igual manera se aplicó la guía de observación participante del cual se pudo verificar que los colaboradores son responsables en la realización de sus funciones demostrando el compromiso y trabajo en equipo, además de contar con todos los materiales, equipos e insumos necesarios para trabajar de manera eficiente y eficaz, así mismo se pudo observar que los colaboradores son participes en la toma de decisiones o realización de algunas actividades organizadas por la empresa.

Es por ello que se ha realizado el diseño de estrategia para mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa PikotAgua basado en un modelo tridimensional que comprende actividades para mejorar el compromiso efectivo, compromiso

de convivencia o continuidad y el compromiso normativo, con la finalidad de mejorar la identificación laboral, motivación y la lealtad laboral.

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se realizó el diagnóstico situacional de la empresa PikotAgua utilizando las técnicas e instrumento de investigación para conocer los factores interno y externo en el cual se identificó que la empresa cuenta con un manual de buenas prácticas de manipulación para la elaboración de los productos, de igual manera se pudo verificar que cuenta con la misión visión y valores del negocio. Así mismo permitió conocer las fortalezas ,oportunidades, amenazas y debilidades de estrategias del compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa PikotAgua en la ciudad de cobija.
- Se procedió a identificar las estrategias que mejoren el compromiso organizacional en el cual se revisó diversas teorías y la más apropiada es la teoría base de los autores Mayer & Allen, dicha estrategia consiste en un modelo tridimensional que consiste en la relación del colaborador con la organización para tomar medidas correctivas y fortalecer el compromiso laboral y la motivación de los colaboradores.
- Finalmente, se presenta el diseño de estrategias del compromiso organizacional para la empresa PikotAgua por lo tanto se sugiere utilizar como estrategia el modelo IML(identificación laboral, motivación, lealtad laboral )que consiste en realizar actividades como ser : orientación de la misión, visión, valores, propiciar la integración del equipo, estrategia de motivación, fidelización de manera frecuente para incrementar de forma significativa el compromiso efectivo, compromiso de convivencia o continuidad, compromiso normativo. por lo consiguiente con la presente propuesta se pretende obtener un aumento en la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PikotAgua de la ciudad de cobija.

## Recomendaciones

- Se recomienda realizar las capacitaciones de acuerdo a las funciones que realiza cada colaborador para que el mismo tenga un mayor beneficio en cuanto al aprendizaje necesario para su desempeño.
- Se recomienda implementar incentivos motivacionales como ser: premiar al mejor colaborador, gratificación por porcentaje de venta a los colaboradores de la empresa PikotAgua.
- Se recomienda realizar actividades de compromiso efectivo para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa teniendo una actitud positiva para afrontar los cambios que pueden surgir de manera inesperada permitiendo al colaborador tener iniciativa propia.
- Se recomienda realizar las actividades del compromiso de convivencia o continuidad para integrar al colaborador en la toma de decisiones, sugerencias y aportes para evitar la intención de abandono y la desmotivación en su puesto laboral.
- Se recomienda realizar las actividades del compromiso normativo debido a que los colaboradores están dispuestos a trabajar por los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la empresa siempre y cuando se practique la reciprocidad es decir la retribución de beneficios.
- Se recomienda aplicar estas estrategias del modelo IML en nuevas investigaciones relacionadas al tema bajo un pre test y post test con el fin de validar en nuestro contexto los beneficios del modelo mencionado.

## REFERENCIAS.

- Álvarez, B. (2008). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- American Marketing Association (A.M.A.). (2009). Definición de cliente. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Recuperado 07 de junio de 2023 de: [https://www.google.com.bo/books/edition/Comportamiento\\_organizacional/uRf11b44BjEC?hl=es&gbpv=1&dq=compromiso+organizacional&pg=PA73&printsec=frontcover](https://www.google.com.bo/books/edition/Comportamiento_organizacional/uRf11b44BjEC?hl=es&gbpv=1&dq=compromiso+organizacional&pg=PA73&printsec=frontcover)
- Arias, J. (2001). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa. Recuperado el 15 de octubre de 23 de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006)
- Azkue, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: <https://humanidades.com/comportamiento-organizacional/>
- Betanzos, Andrade & Paz (2006). Compromiso organizacional. Recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betanzos, Andrade, & Paz, (2006). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica en las organizaciones*. (2° Ed.). Monterrey. México. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Córdova, J. (2022). *¿colaborador o trabajador?*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: [https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion\\_mundo\\_laboral.pdf](https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion_mundo_laboral.pdf)
- Davis, K. y Nwestro, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006)
- Estévez, A. (2019). Significado de credibilidad. Recuperado el 24 de septiembre 2024 de: <https://significado.com/credibilidad/>
- Fingermann, H. (2017). Concepto de continuidad. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: <https://deconceptos.com/general/continuidad>
- González & Guillén (2008). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hattie & Timperley. (2007). *Retroinformación*. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: [https://camp.ucss.edu.pe/ingenium/images/documentos/RETROINFORMACION\\_EFFECTIVA.pdf](https://camp.ucss.edu.pe/ingenium/images/documentos/RETROINFORMACION_EFFECTIVA.pdf)
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S, y Méndez, L. (2018). Motivos y factores de: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).investigación y el desarrollo educativo 8(16). Doi: 10.23913/ride.v8i16.370.

- Loli, A. (2005). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de:  
Chromextension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\_TSP\_Licenciatura\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J. (2020). *Franquicia*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de:  
<https://economipedia.com/definiciones/franquicia.html>
- López, J.F. (2020). *Eficacia*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de:  
<https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational
- Morales, F. (2020). *Consumidor*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de:  
<https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Moreno, M,A & Torrez, N. (2018). *Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo*. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de:  
[https://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5\\_Identidad\\_Laboral.pdf](https://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5_Identidad_Laboral.pdf)
- Narvaez, M. (2022). *Lealtad empresarial: que es y como fomentar en tu organización*. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/lealtad-empresarial/#:~:text=La%20lealtad%20empresarial%20se%20refiere,mejor%20para%20su%20propio%20desarrollo.>
- Núñez, P. (2015). *Colaboradores*. Recuperado (03 de junio de 2023) de:  
<https://know.net/es/cieeconcom/gestion/colaboradores/>
- Ñato, V. (2018). Matriz MAFE. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de:  
<https://1library.co/article/matriz-mafe-descripci%C3%B3n-herramienta-metodol%C3%B3gica-propone-soluci%C3%B3n.z3dw8mdy>
- Orellana, P. (2021). *Alianza estratégica*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de:  
<https://economipedia.com/definiciones/alianza-estrategica.html>

- Ospina, A. (2020). *Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://www.rdstation.com/blog/es/fidelizacion-del-cliente/>
- Peiró, R. (2020). *Trabajo en equipo*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Peiró, R. (2020). Motivación. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: [https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.htmPeir%C3%B3,%20R.%20\(2020\).1](https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.htmPeir%C3%B3,%20R.%20(2020).1)
- Peiró, R. (2021). *Comportamiento humano*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html>
- Peiró, R. (2021). Comunicación. Recuperado el 23 de septiembre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>.
- Real Academia Española. (2011). *Comportamiento*. Recuperado 03 de junio de 2023 de: <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>
- Sindicato, G.N.P (2017) *¿Sabes que son los derechos y obligaciones en el trabajo?* Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: <https://sindicatognp.com/articulos-de-interes/sabes-que-son-los-derechos-y-obligaciones-en-el-trabajo/>
- Rivas, R. (2021) *¿Qué es y característica de la hermenéutica?* Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://www.unprofesor.com/ciencias-sociales/que-es-y-caracteristicas-de-la-hermeneutica-4890.html>
- Roldán, P.N. (2020). *Organización*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Rus, E. (2020). *Parámetro*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/parametro.html>

Ruiz, R.A. (2009). Teoría que explica la subordinación. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de:

[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/8549/2010\\_Teor%C3%ADas\\_que\\_explican.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20subordinaci%C3%B3n%20es%20una%20constante,empleador%20y%20de%20sus%20representantes.](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/8549/2010_Teor%C3%ADas_que_explican.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20subordinaci%C3%B3n%20es%20una%20constante,empleador%20y%20de%20sus%20representantes.)

Sánchez, J. (2018). Eficiencia. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>

Sánchez, J. (2020). *Empresa*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Sánchez, J. (2020). *Retribución*. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/retribucion.html>

Sevilla, A. (2020). *Productividad*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Sosa, N. (2021). *Definición de rentabilidad*. Recuperado el 24 de septiembre de 2023 de: <https://enciclopedia.net/rentabilidad/>

Thompson, I. (2020). *Concepto de organización*. Recuperado 03 de junio de 2023 de: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html/>

Tormo & Osca, (2011). Compromiso organizacional. recuperado el 30 de septiembre de 2023 de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada\\_TSP\\_Licenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3460/371.Garcia%20Ahumada_TSP_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Westreicher, G. (2020). *Estrategia*. Recuperado 03 de junio de 2023 de: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html/>

Yirda, A. (2020). *Diseño*. Recuperado el 03 de junio de 2023 de: <https://conceptodefinicion.de/disenos/>

Yepes, J. (2018). *Reciprocidad*. Recuperado el 15 de octubre de 2023 de:  
<https://es.scribd.com/document/381652676/Que-Es-La-Reciprocidad>

## ANEXOS



*Figura 13.* Visita a la Empresa  
Fuente: Elaboración propia



*Figura 14.* Frontis PikotAgua  
Fuente: elaboración propia.



*Figura 15.* Gerente propietario  
Fuente: Elaboración propia



*Figura 16.* Presentaciones de agua embotellada  
Fuente: elaboración propia.



*Figura 17.*Entrevista encargada de marketing  
Fuente: Elaboración propia



*Figura 18.*entrevista al encargado ventas  
Fuente: elaboración propia.



*Figura 19.*entrevista al chofer  
Fuente: Elaboración propia



*Figura 20.* Entrevista al vendedor  
Fuente: elaboración propia.

## Fichas de trabajo (textual)

Eduardo Amorós	Compromiso organizacional.
p. 73	Compromiso organizacional.
Se refiere al grado en que un empleados identifique con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante.	

*Figura 21. Compromiso organizacional.*

Fuente: Elaboración propia

Eduardo Amorós	Compromiso organizacional.
p. 16	Algunos principios absolutos en el comportamiento organizacional.
Existe tres niveles de análisis del comportamiento organizacional y a medida que pasamos del nivel individual al del grupo y al de los sistemas de la organización, avanzando sistemáticamente en nuestro entendimiento del comportamiento en las organizaciones.	

*Figura 22. Ficha de trabajo*

Fuente: elaboración propia

Stephen P. Robbins.	Comportamiento organizacional
p. 72	Compromiso con la organización
Grado en que el empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella.	

*Figura 23. Ficha de trabajo*

Fuente: elaboración propia

## GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado:

Puesto de trabajo:

Fecha:

Edad:

Sexo: F

M

1.- ¿ Cuánto tiempo de trabajo tienen en la empresa?

2.-¿usted tiene conocimiento sobre las estrategias del compromiso organizacional?

SI O NO

3.-¿usted se siente identificado con la empresa?

SI O NO

Si la respuesta es no porque :

4.-¿usted considera que la empresa valora y reconoce tu trabajo?

SI O NO

Si la respuesta es sí porque:

5.-¿actualmente la empresa aplica estrategias del compromiso organizacional?¿explique?.

R:

6.-¿en el tiempo de trabajo que lleva en la empresa ha tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo?

R:

7.-¿Qué cambios o mejoras específicas crees que podrían hacerse en la empresa para fortalecer el compromiso organizacional?

R:

8.-¿usted considera que sus opiniones y sugerencia son tomadas en cuenta por el área administrativa?¿explique?.

## GUIA DE OBSERVACION

Cobija.....de.....del 2023

**Nombre de la institución :**

**Nombre observado (a):**

**Cargo o puesto del colaborador:**

**Observador:**

Instrucciones :marca con un (x),para indicar como se cumple con las actividades en la casilla que corresponda.

N	Aspecto para evaluar y observar	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
1	El colaborador es responsable cumpliendo con las tareas asignada				
2	el colaborador recibe apoyo adecuado de su supervisor para lograr su objetivos laborales				
3	el colaborador demuestra compromiso en la realización de sus actividades laborales				
4	el colaborador cuenta con materiales y equipos necesario para realizar su trabajo				
5	el colaborador sabe trabajar en equipo				
6	el colaborador participa en la toma de decisiones				
7	el colaborador demuestra eficiencia y eficacia dentro de la empresa				

