



# Uleam

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Facultad Ciencias de la Comunicación

Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciado / a en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional  
y Relaciones Públicas

**Tema:**

**“Niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER**

**SCC de Manta”**

**Autor / a**

Carmen Isaura Moreira Holguín

**Tutor / a**

Lic. Jorge Oswaldo Márquez López, Mg

Manta - Manabí - Ecuador

2017

## **Declaración de originalidad**

Quien suscribe, Carmen Isaura Moreira Holguín, declaro que soy la única autora del trabajo de grado titulado: “*Niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC de Manta*” previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, y que todos los datos y referencias a textos, investigaciones, libros, revistas, tesis, entre otros, ya publicados, están debidamente referenciados y citados, identificados con su respectivo crédito e incluido en las notas bibliográficas.

Atentamente:

**Carmen Isaura Moreira Holguín**

C.I.: 1316450731

## **Declaración de autorización**

Quien suscribe, Carmen Isaura Moreira Holguín, autora del proyecto de investigación titulado: “Niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC de Manta”, Previo a la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas en la Facultad de Ciencias de la Comunicación:

Autorizo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí a difundir a como bien considere, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual y ética de la Universidad.

Atentamente:

**Carmen Isaura Moreira Holguín**

C.I.:1316450731

## **Certificado del tutor**

**Lic. Jorge Oswaldo Márquez López. Mg.**

**Tutor**

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí  
Facultad Ciencias de la Comunicación

En calidad de tutor de del proyecto de Grado titulado “Niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC de Manta” elaborado por la señorita Carmen Isaura Moreira Holguín” previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

**CERTIFICO**

Que luego de revisar el proyecto de investigación en su totalidad, se encuentra que cumple con las exigencias académicas de la establecidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por lo tanto, autorizo su presentación y defensa.

Atentamente:

Lic. Jorge Oswaldo Márquez López, Mg.

**Tutor**

## **Dedicatoria**

*Mi trabajo lo dedico con todo mi cariño y amor.*

Principalmente a Dios ya que me dio la oportunidad de vivir, a mis padres que me dieron la vida y me educaron y me inculcaron valores que me han ayudado a ser una mujer de bien, pero sobre todo me enseñaron a que con esfuerzo y dedicación se llega lejos.

Mamá, Zoila Holguín Saltos que siempre estuviste ahí durante mi proceso universitario, eres la persona que me dabas ánimos para que siguiera adelante con mis estudios.

Papá Víctor Moreira Zambrano, que a pesar de que te me fuiste al cielo muy pronto tus consejos y tus palabras se quedaron grabadas en mí y eso me ayudó a seguir adelante cuando quería decaer, este logro es más tuyo que mío.

A mis hermanos, ya que sin su apoyo no habría sido posible llegar hasta este punto.

Yolanda, gracias por tus consejos y por tu comprensión y porque siempre has estado para mí, siempre con una sonrisa y esa ternura que te caracteriza.

Reinaldo, a pesar de nuestras diferencias nunca me dejaste sola, pero sobre todo me enseñaste que luche siempre por mis sueños, metas y anhelos, que por más dura que sea la tormenta al final del día siempre sale el sol.

Jessica, tenemos diferente manera de pensar, pero siempre he sentido ese apoyo incondicional y cariño que me brindas día a día. Eres una fuente de inspiración para mí, ya que te caracterizas por ser una mujer fuerte y luchadora.

Y mis amigos, Jennifer Bailón, Josué Delgado, Karen Sánchez, Melina Andrade que siempre estuvieron ahí, aprendí de cada uno de ellos cosas buenas, gracias a sus locuras, definitivamente los amigos jugaron un rol muy importante dentro del proceso universitario.

*Gracias a todos por apoyarme de una u otra manera.*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo el camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre por educarme de la mejor manera, por siempre guiarme por el camino del bien ya que gracias a sus enseñanzas soy una mujer visionaria emprendedora y fuerte.

A mi padre porque siempre me inculco que los valores y el estudio son primordial para mi formación como persona de bien y por sus sabios consejos.

A mis hermanos Jessica, Yolanda y Reinaldo porque siempre estuvieron ahí para mi apoyándome en todo ámbito, por las horas imparables de conversación por los interminables consejos de superación y por siempre darme ese empujoncito cuando ya quería desfallecer.

A mis cuñados y sobrinos porque de una u otra manera me apoyaron y me daban ánimos para seguir.

Por último, pero no menos importantes a mis docentes por compartir sus conocimientos y enseñanzas y amigos por estar en esta etapa de mi vida.

## **Resumen**

Esta investigación pretende identificar cual es el nivel de sentido de pertenencia que tienen los empleados de la empresa INCOSER SCC e indagar sobre el clima organizacional en cual laboran y conocer cuál es el grado de motivación de los empleados. Para el desarrollo de este estudio se consideró trabajar con una investigación de tipo mixta con un alcance descriptivo; con el fin de asociar variables mediante un patrón predecible del grupo de trabajadores que fueron estudiados. Según los resultados de las encuestas realizadas se logró determinar que en la institución INCOSER su personal cuenta con un alto nivel de sentido de pertenencia y al grado de colaboración.

**PALABRAS CLAVES: Sentido de pertenencia; Organización; motivación;**

**INCOSER SCC**

## Índice

Declaración de originalidad .....	I
Declaración de autorización.....	II
Certificado del tutor .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	VI
Resumen.....	VII
Introducción .....	1
1. Marco Conceptual.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema .....	3
1.3 Delimitación espacial.....	3
1.4 Delimitación temporal .....	3
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos .....	4
1.6 Justificación .....	5
2. Bases Teóricas .....	6
2.1 Estado del Arte.....	6
2.2 Marco Teórico.....	8
2.2.1 Sentido de Pertenencia.....	8
2.2.2 Clima organizacional .....	9

2.2.3	Comportamiento organizacional.....	10
2.2.4	Motivación.....	11
2.2.5	Cultura organizacional.....	12
2.2.6	Comunicación organizacional.....	13
2.2.7	Grupos de Trabajo.....	15
2.2.8	Liderazgo.....	16
2.2.9	INCOSER S.C.C.....	19
2.2.10	Estructura organizacional de INOCSE.....	20
3.	Marco Metodológico.....	21
3.1	Enfoque de investigación.....	21
3.2	Tipo o alcance de investigación.....	21
3.3	Técnicas e instrumentos.....	21
3.4	Determinación de la población.....	21
3.4.1	Universo.....	21
3.4.2	Muestra.....	22
3.5	Operación de las variables.....	22
4.	Resultados.....	23
5.	Conclusiones.....	33
6.	Recomendaciones.....	35
7.	Cronograma de actividades.....	36
8.	Recursos generales.....	36

9.	Referencias.....	37
10.	Anexos .....	40
10.1	Formato de encuestas.....	40
10.2	Frecuencia de respuestas.....	43

## **Introducción**

La globalización ha obligado a las empresas a actualizarse y competir con otras instituciones mediante estrategias organizacionales. Actualmente las empresas apuestan por incluir a sus miembros en todas las actividades que emprendan para hacerlos sentir parte de la misma y de esa forma contribuyan al desarrollo organizacional.

El sentido de pertenencia en la actualidad es la clave fundamental para que una organización pueda sobresalir en un mundo tan competitivo y globalizado, ya que los obreros son los que hacen la diferencia ante la competencia, son ellos los que hablan bien o mal de la empresa y al final, los que ayudan al desarrollo de las tareas individuales y a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

La presente investigación tiene como principal objetivo conocer cuál es el nivel de pertenencia que tienen los trabajadores de la empresa INCOSER SCC hacia la institución con la finalidad de compartir con los empleados los objetivos institucionales.

La primera parte de este proyecto investigativo consta del planteamiento del problema, objetivos y justificación en los que desarrolla el porqué de esta investigación, causas y efectos y el impacto que tiene hacia la empresa.

En relación a las bases teóricas se incluye el estado de arte y el marco teórico en los cuales constan investigaciones de profesionales que sirven de base para el sustento de esta investigación.

Para la metodología se utilizó una investigación correlacional y descriptiva para analizar la situación actual de la empresa, asimismo la investigación cualitativa y cuantitativa para determinar resultados de acuerdo a las entrevistas y encuestas aplicadas.

Y por último se detallan los resultados de las entrevistas y de la tabulación de datos y sus correspondientes conclusiones y recomendaciones.

## **1. Marco Conceptual**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Hoy en día se tiene otra percepción sobre el colaborador, los departamentos de talento humano de muchas organizaciones se interesan por hacer sentir a sus empleados como parte fundamental de la empresa, ya que con esto consiguen mayores resultados para alcanzar metas propuestas.

Dentro de las empresas la comunicación ha logrado generar sentimientos de apego hacia la organización. En un contexto empresarial se puede decir que la productividad de una empresa se refleja por el nivel de sentido de pertenencia de quienes integran la misma.

Según, Sanín y Toro (2013), el sentido de pertenencia es de vital importancia para las empresas por su referencia directa al compromiso y la responsabilidad del personal. Se trata de un atributo del clima organizacional que afecta la motivación y, por tanto, el desempeño en el trabajo

“El sentido de pertenencia es un elemento primario de arraigo e identificación personal y colectiva, es donde se demuestra cuán comprometidos están los empleados en el lugar de trabajo” (Reinoso, 2015, p.29).

INCOSER es un negocio dedicado a la fabricación de hielo en cantidades industriales, que ha logrado expandirse tanto en producción, como en las actividades que deben brindar soporte, con la creación de distintos departamentos que ayudan al desarrollo de la empresa, por lo que es indispensable que la empresa tenga organización en cuanto a sus tareas y responsabilidades.

La empresa de apoco fue ganando espacio en el mercado teniendo éxito en su ámbito, lo que demando aumentar el personal que al de sus inicios contaba.

Contar con mayor cantidad de trabajadores demanda mejorar la calidad de gestión. Hoy en día para mejor los estándares de servicio y la productividad se necesita un empleado motivado que mantenga un alto sentido de pertenencia a hacia la institución para lograr alcanzar los objetivos empresariales establecido compartiendo la visión y misión de la empresa.

Con mencionado antecedente, el problema planteado en este estudio consiste en identificar cual es el nivel de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC, el grado de motivación de sus empleados y la empatía que tienen hacia la empresa, con el motivo de mejorar los estándares de gestión del talento humano de la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

¿En qué nivel se encuentran identificados los trabajadores de la empresa INCOSER SCC con su institución?

## **1.3 Delimitación espacial**

La presente investigación se la realizo en la empresa INCOSER SCC, domiciliada en la Provincia: Manabí, Cantón: Manta, Parroquia: Los Esteros km 1 Vía Manta-Rocafuerte, diagonal a la Ciudadela Los Almendros

## **1.4 Delimitación temporal**

Este estudio se realizó en un lapso de 4 meses iniciando en el mes de agosto teniendo fecha de culminación en el mes de noviembre de 2017

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Conocer nivel de sentido de pertenencia que tienen los trabajadores de INCOSER SCC hacia su institución

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar el sentido de pertenencia de los trabajadores de INCOSER SCC
- Indagar sobre el clima organizacional en la empresa.
- Conocer el grado de motivación de los empleados de INCOSER SCC

## **1.6 Justificación**

Esta investigación busca fomentar la cultura de la investigación y el desarrollo de nuevos conocimientos que serán importantes en el crecimiento intelectual, personal, laboral y profesional del futuro en las empresas, formándolo para enfrentar el reto que le espera en un entorno empresarial cada vez más globalizada y un buen sentido de pertenencia dentro de la organización para proyectar una mejor imagen y que los colaboradores se sientan más identificados con su empresa.

La presente tesis medirá los niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC, y sus resultados servirán de referencia para futuras decisiones y estrategias que la organización pretenda efectuar

En un contexto académico, este estudio se orienta hacia la contribución de nuevas fuentes de consulta en lo teórico-conceptual para futuras investigaciones que deseen partir de una base metodológica confiable para entrar a reforzar la creación del conocimiento.

De igual forma se expresa que los resultados obtenidos de esta investigación, se convertirán en oportunidades de profundización en temas afines al estudiado con incidencia en diversas áreas de la vida académica.

## **2. Bases Teóricas**

### **2.1 Estado del Arte**

El deseo de adquirir, de pertenecer, de ser aceptado, de formar parte de algo, de alguien, es lo que lleva al ser humano a la necesidad innata de relacionarnos y con ello a la frustración o a la satisfacción de vivir en sociedades. Sobre el tema respecto a nivel organizacional empresarial, el estudio de, De Pontes (2011), explica que las instituciones, tanto públicas como privadas, deben estar preparadas para enfrentar cada vez más, los constantes cambios que se generan en la sociedad en la cual las personas desempeñan un rol protagónico, siendo sujetos y objetos de sus propias transformaciones.

Evidentemente, la innovación y el cambio no ocurren solos, es la globalidad que se impone. Esto requiere que las organizaciones, a través de las personas, cambien también para asegurar una relativa sincronía con la dinámica existente y, obviamente, con el entorno del cual reciben influencia y al cual deben responder (De Pontes, 2011).

El ser humano también necesita establecerse emocionalmente para pertenecer a un grupo social. De Tejada (2010) indica que el hecho de convivir socialmente demanda en una persona la necesidad de establecer vínculos afectivos que le provean seguridad y para ellos es preciso disponer de otros que se conviertan en impulsores de información y conocimientos.

Sentirse identificado con la empresa a la que pertenece conlleva ventajas gigantes para el empleado y la compañía, empezando por trabajar con actitud positiva y ganadora, obtener seguridad laboral y trabajar sin sentirse presionado y para la compañía beneficios a largo plazo en superación de ventas de productos o servicios. Sánchez (2010) define el sentido de pertenencia como un estado de vinculación con

otros seres pertenecientes al mismo grupo, además de compartir confianza, compromiso y responsabilidades.

Dentro de esta investigación también es necesario mencionar el clima organizacional, de él depende que una persona este motivada a continuar con su trabajo o simplemente esta insatisfecha en su área de labores y desee separarse del grupo. Torres y Zegarra (2014) afirma esta tesis indicando que el clima organizacional puede determinar y condicionar el comportamiento del personal de una institución favoreciendo o desfavoreciendo el grado de desempeño con respecto a los fines de la misma.

Y, por último, hacer hincapié en el desarrollo del liderazgo. Cervera (2012) afirma: un buen liderazgo demanda la creación de condiciones que aseguren una participación amplia, constante y prolongada, en la cual no sólo se puede asumir un papel de espectador, dejando que las cosas pasen, sino que debe ser participativo, activo, y eso sólo se logra en la medida que el líder maneje adecuadamente un liderazgo eficiente en la dinámica de su desempeño laboral. Un líder no siempre se nace, también se hace, trabajar en conjunto con todos los miembros sin dejar afuera a nadie, establecer diálogos con ellos, estar pendiente de ellos, de sus necesidades, permitirles opinar su punto de vista y otros factores que hagan sentir al empleado parte de la institución será el puente de desarrollo de la institución.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Sentido de Pertenencia**

El sentido de pertenencia es la satisfacción que siente una persona al sentirse identificado con la institución, por lo tanto, adopta actitudes propias para defender a la entidad a la que pertenece. Álvarez y Muñiz (2013) indica que “la pertenencia parte de la consolidación de la adaptación y de un incremento significativo en el nivel de fidelidad, implicación y compromiso para con la organización” (p.11).

Cuando una persona está identificada con la empresa empieza a cambiar la conducta a nivel positivo ya que se involucra en todos los procesos comerciales de la empresa. Constituye un cambio de mentalidad social, aunque muchas veces no le permita ver más allá de la realidad. Sin embargo, el sentido pertenencia se inserta en cada individuo cuando la empresa tiene visiones en el que también el empleado este inmerso; motivaciones, recompensas, seguridad laboral, aumento de sueldo, otros.

Por otra parte, Dávila. y Jiménez (2014), hacen referencia al sentido de pertenencia como un compromiso laboral y mencionan al modelo de Meyer y Allen quienes distinguen ciertos tipos de compromiso en la organización aludiendo al compromiso afectivo que refiere al elemento que tiene el deseo de seguir perteneciendo a la organización, manifiesta vinculación afectiva con la organización; compromiso normativo que es el sentimiento de obligación con la empresa; y por último, compromiso de continuación estos son aquellos que continúan en la organización porque necesitan hacerlo por tener buen sueldo o por falta de empleo.

Asimismo, Jurado (2014) hace referencia a ciertas herramientas que deben tomar los directivos para fomentar el sentido de pertenencia en los empleados:

1. Motivar al personal.
2. Considerar la importancia de cada puesto.

3. Permitir tomar decisiones.
4. Compensar salarialmente con base en resultados.
5. Desarrollar una gerencia táctica personalizada.
6. Innovar. (p.8)

### **2.2.2 Clima organizacional**

Chiang, Martín y Núñez (2010), expone que “el clima organizacional es un conglomerado de actividades y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha originado, desarrollado y continúa haciéndolo en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidades) y el entorno de la organización” (p.31).

El clima organizacional es el ambiente existente en la empresa por las emociones expresadas por sus miembros; estas reacciones afectan significativamente al desarrollo corporativo. En la actualidad darle mayor importancia al clima organizacional es una estrategia competitiva; mientras los empleados se sientan física y mentalmente bien su nivel de compromiso con la institución es mayor.

Segredo (2013), confirma el enunciado indicando que ahora se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

El clima se constituye por las percepciones de sus integrantes, por lo tanto, el comportamiento influye en el medio en el que se desenvuelve; considerar plantear un

diagnostico situacional es importante para replantear normas o políticas con el fin de mejorar el espacio de trabajo.

### **2.2.3 Comportamiento organizacional**

Una definición precisa sobre lo que es el comportamiento organización la hace Alles (2013), este autor señala que:

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y como repercute esa conducta en el desempeño de ésta, es decir, se analiza la conducta adaptada por los integrantes ante situaciones presentadas en la misma, tales sea un momento de crisis, las situaciones medioambientales del trabajo, circunstancias personales o cualquier adepto (p.20).

Por su parte, Genesi, Romero y Tinedo, (2011), añaden que:

El comportamiento en la organización son los resultados de los factores organizacionales existentes tanto internos como externos, por lo que es importante considerar las percepciones que tenga el trabajador en los factores de liderazgo y las prácticas de dirección; el sistema formal y la estructura de la organización; y la consecución del comportamiento en el trabajo (p.112-113).

El comportamiento de un trabajador influye en desarrollar la misión, visión y objetivos de la empresa, por eso es que la presencia de una persona que dirija y este pendiente de todos los procesos inherentes a la empresa es fundamental. En este sentido, el líder juega un papel valioso para consolidar un comportamiento sólido dentro de la institución.

Asimismo, Gómez, Martín y Segredo (2012) “manifiestan que el comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos

existentes, sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores” (p.3).

De hecho, la actitud que tenga un empleado influirá en su comportamiento, de tal forma, que, aunque las condiciones de trabajo sean las mejores, siempre existirán complicaciones porque manejar un grupo extenso de personas no es fácil debido a su forma de ser, a sus distintas formas de pensar y comportarse.

Por otra parte, Alles (2012), hace referencia a tres indicadores para medir el comportamiento organizacional:

1. **Desempeño:** la calidad y cantidad de productos o servicios que el empleado comercializa y la satisfacción del cliente.
2. **Satisfacción laboral de los empleados:** observar desempeño de trabajo, ausentismo, impuntualidad y otros factores que interfieren en su comportamiento, además de aplicación de encuestas para conocer sus necesidades.
3. **Crecimiento y desarrollo personal:** aplicación de nuevos conocimientos en el área de trabajo. (p.36)

#### **2.2.4 Motivación**

Añez (2010) sostiene que “la motivación humana es como la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, así como a una clase de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares, desarrolladas internamente en los individuos” (p.112).

La motivación laboral es una herramienta de incentivo que utilizan los directivos para aumentar el desempeño productivo de la empresa; sin embargo, el clima organizacional es un influenciador de conducta, por eso, es necesario que exista un

clima agradable para que cambie la actitud de los trabajadores e inspire confianza y así se constituya en cada uno de ellos el sentido de pertenencia con la empresa.

En toda institución se debe fomentar la motivación para que sea una fuente de energía entre sus integrantes. En algunas empresas no se plantea esta situación debido a que piensan que es costoso implantar esta estrategia, cuando es totalmente lo contrario; cuando se motiva a los trabajadores inmediatamente aumenta el nivel de producción, origina un cambio de mentalidad de sus miembros y esos ya son puntos a favor de la compañía, además de que un incentivo no solamente es dinero, pueden ser reconocimientos, bonos, viajes, placas u otros que no demande costo fuerte pero que a la vez sea significativo para sus integrantes.

En tal contexto, se puede decir que para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales como su escala de valores, su nivel cultural, la situación económica del entorno en el que vive o los objetivos o metas que está interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo (García, 2012).

### **2.2.5 Cultura organizacional**

Martín, Perdomo, y Segredo (2013), definen a la cultura organizacional como un sistema de creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, que se desarrollan dentro de una organización con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión.

Por su parte, Gálvez, y García (2011) expresa

Que la cultura de una empresa tiene su origen en aspectos como su historia y su entorno; se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción de bienes materiales, sociales e inmateriales, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las subculturas (p.128).

La cultura organizacional es el elemento diferenciador entre las distintas compañías, se puede definir como un todo; la cultura mediante su conjunto de normas y políticas que sirven de guía sobre la conducta dentro de la empresa, establece tradiciones, costumbres, experiencias, uniformidad, clima laboral y ciertas veces hasta la actitud que deben manifestar sus empleados hacia ciertas situaciones.

En tal sentido, Chiang, Martín y Núñez (2010), indican que “algunas organizaciones tienen culturas fuertes, que forman comportamiento, y otras tienen culturas débiles que tienen menos impacto en las acciones de sus miembros” (p.143).

Entonces, se puede manifestar que la cultura también es un componente para alcanzar los objetivos institucionales.

Vázquez (2013), indica la cultura organizacional debe ser analizada en tres distintos niveles:

1. **Artefactos visibles:** corresponde a la estructura de la organización, su tecnología, disposición de oficinas, forma de vestir, hablar y comportarse y documentos públicos.
2. **Valores que gobiernan el comportamiento:** son difíciles de observar, por lo que se tienden a investigar mediante entrevistas o análisis de documentos.
3. **Supuestos subyacentes:** son inconscientes y sobre ellos se construye la cultura.

(Vásquez, 2013, p.83)

## **2.2.6 Comunicación organizacional**

La comunicación nunca ha estado alejada de los procedimientos organizacionales, siempre ha sido necesaria, sin embargo, ahora es donde se le ha dado mayor importancia a la comunicación como una herramienta estratégica.

Álvarez y Lesta (2011) definen a la comunicación como:

El sistema nervioso central de la organización, el flujo que atraviesa todas sus dinámicas y procesos, y el puente que interconecta la organización, sus productos, servicios y actuaciones con el entorno social y material, es decir, una empresa sin comunicación, es simplemente una estructura deshabitada por así decirlo porque la estructura de una empresa también comunica (p.20).

“La comunicación organizacional responde a dos tareas básicas: la de organizar una empresa, es decir, definir misión, distribuir actividades, responsabilidades, formular estrategias, etc.; y la de garantizar que la comunicación fluya tanto a nivel interno como externo” (Centeno, 2012, p.35).

Una empresa para establecerse en el mercado debe decir lo que hace, asimismo, una empresa siempre comunica, aunque específicamente no sea su fin, por lo tanto, se puede concluir que la comunicación en una organización es fundamental para el crecimiento de ella, empezar a crear estrategias en base de esa comunicación son procedimientos que traerán a largo plazo consecuencias positivas para la institución.

Álvarez y Lesta (2011) ponen a consideración algunos sistemas de medición de la comunicación, de los cuales se detallarán tres que no necesariamente necesiten publicidad en medios convencionales:

- 1. Índice de percepción mediática:** en un periodo determinado mide la percepción de la imagen organización que surgen en los medios utilizados.
- 2. Market sponsorship:** la unidad de análisis es la marca y como llega a sus públicos. Permite resumir mediante tablas y gráficos los beneficios obtenidos a través del auspicio de distintos eventos.
- 3. Balanced scorecards:** el objetivo es gestionar la comunicación con el seguimiento de indicadores esenciales (p.23).

### 2.2.7 Grupos de Trabajo

Sánchez (2011), indica que “el grupo organizacional es el conjunto de dos o más individuos interdependientes que interactúan junto con otros para el propósito de lograr uno o más objetivos dentro de la organización” (p.9).

El grupo de trabajo es organizado teniendo en cuenta las destrezas y habilidades de cada persona para el cumplimiento de objetivos, normalmente una vez que estos objetivos se hayan logrado el grupo se deshace y se vuelve a trabajar independientemente.

Elaborar un grupo de trabajo conlleva a tener en cuenta varios factores.

Zastrow (2008) explica que el proceso de crear grupos varía de acuerdo a la finalidad, sin embargo, existe principios universales adaptados a cualquier situación:

1. **Establecimiento de objetivos:** el objetivo es el paso principal para determinar los miembros que lo conformaran de acuerdo a los conocimientos obtenidos que permitan llevar a cabo aquel objetivo.
2. **Tamaño del grupo:** el tamaño del grupo influye en la satisfacción y participación de cada integrante, hay que tomar en cuenta que un grupo menor conlleva una comunicación más eficiente, más participación y coherencia; sin embargo, un grupo grande conlleva a tener mayor éxito porque tienen mayores puntos de vista.
3. **Grupos abiertos frente a grupos cerrados:** se debe tener en cuenta si el grupo permanecerá y terminara tal y como se inició o si es permitido retirarse o integrarse en un tiempo prudencial; los grupos abiertos permiten tener distintos puntos de vista, pero, también existe la posibilidad de que estos miembros nuevos no se adapten a la temática inicial o que integrantes importantes abandonen el grupo por diferencias.

4. **Duración:** en este aspecto se habla de planificación de tiempo, tanto el tiempo que durará terminar aquella meta propuesta, así como, los días disponibles y el tiempo que durará cada sesión interpuesta (p.16).

### 2.2.8 Liderazgo

Bolívar (2010), indica que el liderazgo es la capacidad de ejercer influencia sobre otras personas, de manera que estas puedan tomar las líneas propuestas como premisa para su acción.

El líder es aquella persona que con su seguridad y carisma pretender motivar a los empleados a conseguir sus metas y objetivos tanto personales como organizacionales. El líder está al frente de la organización, pero dirigiendo, compartiendo estrategias, iniciativas con todos y a su vez escuchando propuestas, inquietudes, porque su pensamiento es el recurso humano y sabe que la empresa existe por las personas que la conforman, es por esta razón que el liderazgo está relacionado con el clima laboral, la satisfacción laboral y la cultura organizacional.

Cuadra y Veloso (2010), hacen referencia a tres tipos de liderazgo: transformacional, estos líderes se encargan de cambiar la perspectiva de sus colaboradores, motivándolos e inspirándolos a dar lo mejor de sí para el futuro de la empresa; liderazgo transaccional, este estilo está enfocado a la dirección, en buscar estrategias para garantizar el cumplimiento de los procesos organizacionales; y por último, el estilo laissez-faire, en este no existe liderazgo, las responsabilidades se establecen a cualquier persona, no existen coordinación ni orden.

Asimismo, Alles (2013), hace referencia a una entrevista realizada a tres ejecutivos para analizar los aspectos sobresalientes del liderazgo, como:

1. **Expresión de la visión:** expresan la visión de la institución con entusiasmo con la finalidad de que ese entusiasmo sea contagiado hacia los demás para lograr lo que esperan hacer y lograr.
2. **El líder que contiene las ansiedades de sus empleados:** un líder debe tener la capacidad para reconocer cuando los empleados tienen problemas que limite la productividad.
3. **Adquisición de poder al compartir el poder:** la información y el poder debe ser compartido, la productividad no es parte solo de una persona sino de todo el grupo.
4. **Selección de colegas complementarios:** el hecho de ser líder y estar al frente de todas las situaciones no quiere decir que sepa todo, cuando existen debilidades en un tema la mejor opción es aclararla con otras personas que puedan ayudar.
5. **Creencia de que lo pequeño es bello:** a pesar de que el personal tenga implícito el sentido de pertenencia en cada uno de ellos, cada persona es un mundo y no tienen que relacionarse íntimamente entre ellas.
6. **Desarrollo de una estructura interconectada:** la comunicación es vital dentro de una organización, mantener contacto entre todos los miembros y en sus diferentes áreas es estrategia.
7. **Abolición de la burocracia:** no es necesario enviar cartas u oficios para información de algún tema específico.
8. **Permanencia en la cumbre tecnológica:** la tecnología es parte estratégica en el desarrollo, tanto para comercializar sus productos a nivel mundial como para comunicarse con todos los miembros en un mismo tiempo.
9. **Concentración en el cliente:** estar en contacto constantemente con todos los clientes.

- 10. Reducción del tiempo de respuesta:** el tiempo de entrega de sus productos, servicios o información debe ser inmediata.
- 11. Promoción de valores compartidos:** enmarcar claramente en todos los integrantes de la organización los valores corporativos y supervisar que se cumplan.
- 12. Inculcar el principio de buena ciudadanía corporativa:** esto presupone colocar los propósitos de la organización por encima de su agenda personal.
- 13. Comunicación abierta:** brindar confianza para que las personas puedan expresar sus opiniones y así generar comunicación.
- 14. Presentación de desafíos de éxito:** hace referencia a contratación de personas con ambición de éxito y no solo personas sino proyectos que permita visualizar más allá de lo posible de tal forma que se equivoquen, pero a largo plazo tengan beneficios satisfactorios.
- 15. Recompensa por la excelencia:** tiene relación con el punto anterior, premiar a los causantes de resultados convenientes para la empresa es fundamental para fomentar el sentido de pertenencia.
- 16. Desarrollo del compromiso y la autonomía:** las empresas deben elaborar planes para desarrollar planes corporativos.
- 17. Innovación y aprendizaje:** constantemente cambiar perspectivas; el cambio debe estar presente en todas las instituciones sin importar sus condiciones.
- 18. Cultivo de la armonía en una organización global:** generar un ambiente armónico, donde las malas interpretaciones y los problemas se solucionen, donde el trabajo en equipo este presente, donde la comunicación es efectiva y sean partícipes todos (p.75-78)

### **2.2.9 INCOSER S.C.C**

INCOSER S.C.C. se ha enfocado en la satisfacción de una necesidad desarrollada en el puerto de Manta, por diversos comerciantes y fábricas de productos del mar, específicamente el atún, que con la evolución de la constante demanda han provocado que las cantidades que antes se fabricaban sean insuficientes para cubrir el mercado, lo cual involucra la utilización de más recursos para su conservación y elaboración.

INCOSER S.C.C. viendo desde la perspectiva de evolución del mercado en cuanto a productos del mar, ha incursionado dentro del proceso de conservación de los mismos, en la utilización del hielo industrial como instrumento principal, el cual se coloca en grandes cuartos de refrigeración que mantendrán los productos del mar en su estado idóneo hasta el momento de ser vendidos.

Es por ello que INOCSEER S.C.C. se dedica a la fabricación de hielo industrial en dos presentaciones: hielo en grandes bloques grandes y hielo triturado.

El tipo de negocio al que se encuentra dirigida la empresa INCOSER S.C.C. es de producción, debido a que se dedica a la transformación de la materia prima, que en este caso es el agua, en un producto final, el cual posteriormente es vendido y comercializado a diversos clientes dentro de la ciudad.

En este caso, la empresa también se encuentra dentro de la categoría de negocios de venta al por menor ya que la venta de la mercancía, la cual se encuentra almacenada en un inventario, se lo hace directamente con el cliente.

INCOSER cuenta con ingenieros especializados en control de calidad que garantizan altos estándares de calidad en los productos terminados. Para tener un concepto más claro del término “Productos” de los que nos estamos refiriendo, a continuación, la descripción de los productos a disposición de los clientes:

1. Unidad de enfriamiento: Grandes bloques de hielo congelado, utilizado para los cuartos de refrigeración de las empresas fabricantes de productos del mar o pequeñas embarcaciones.
2. Marquetas de hielo: Hielo triturado, utilizado para la refrigeración de las pequeñas embarcaciones o pescadores artesanales

### 2.2.10 Estructura organizacional de INOCSER

Se entiende por estructura organizacional, el sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla como las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización. (Gareth, 2008)

La estructura jerárquica de INOCSER S.C.C. está basada en los diferentes niveles departamentales que se despliegan desde el nivel administrativo gerencial hasta el nivel intermedio operativo con cada uno de sus niveles a cargo.

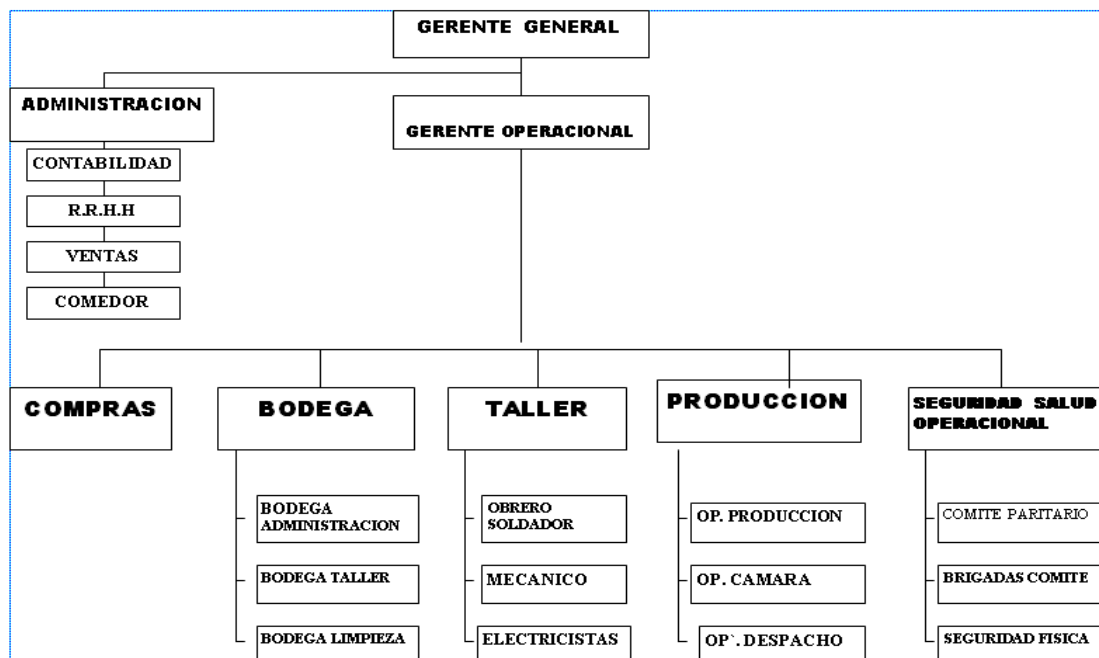


Figura I. Organigrama funcional de INOCOSER

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Enfoque de investigación**

La presente la investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo; la primera es aplicable para la obtención de datos mediante la observación de esa manera contrastar resultados; y la cuantitativa es aplicable para la obtención de datos mediante las encuestas que se aplicaron a los empleados de empresa INCOSER SCC.

#### **3.2 Tipo o alcance de investigación**

El alcance de este estudio se presenta de modo descriptivo porque analiza las características y cualidades de los empleados y la empresa. Con este tipo de estudios se tiene el propósito de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

#### **3.3 Técnicas e instrumentos**

En esta investigación se aplicó el instrumento de las encuestas dirigida a los trabajadores de todas las áreas correspondientes de la empresa INCOSER SCC.

#### **3.4 Determinación de la población**

##### **3.4.1 Universo**

El universo a estudiar es la totalidad de los empleados de la empresa INCOSER SCC correspondiente a 19 trabajadores.

### 3.4.2 Muestra

Por ser un universo de poca población se tomaron en consideración todos los sujetos como objetos de estudio que corresponde a 19 personas, por tal motivo no se diseñó ninguna fórmula maestra.

### 3.5 Operación de las variables

**Variable independiente:** Sentido de Pertenencia

“El sentido de pertenencia es un sentimiento de arraigo e identificación de un individuo con un grupo o un ambiente determinado” (Brea, 2014, p.15).

**Indicadores:** Motivación, reconocimiento, liderazgo.

**Instrumento:** Encuesta

**Variable dependiente:** INCOSER SCC

INCOSER SCC es una empresa que se dedica al proceso de conservación de productos del mar con la fabricación de hielo industrial en dos presentaciones: hielo en grandes bloques además hielo triturado. (Villacis, 2015, p.3).

**Indicadores:** Institucionalidad, Estructura Organizacional.

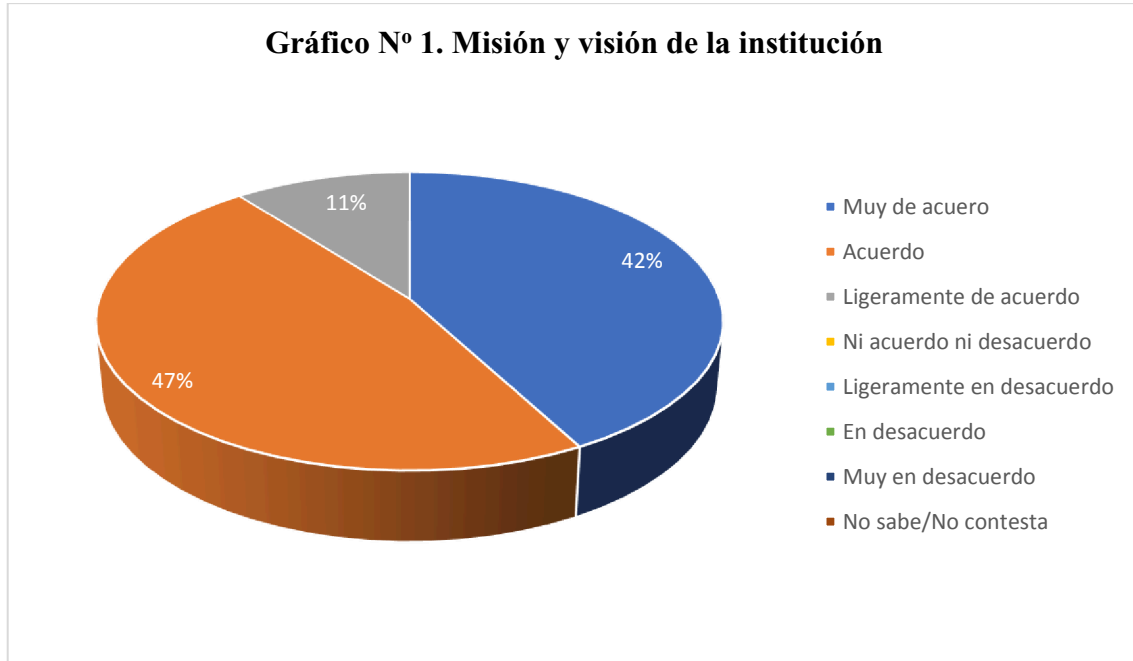
**Instrumento:** Encuesta

#### 4. Resultados

En este epígrafe se muestra el análisis de los resultados que se recolectaron a través de una encuesta dirigida al personal de la empresa INCOSER

##### Pregunta N° 1

**Comparte usted con la misión y visión de la institución.**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

#### Análisis e interpretación

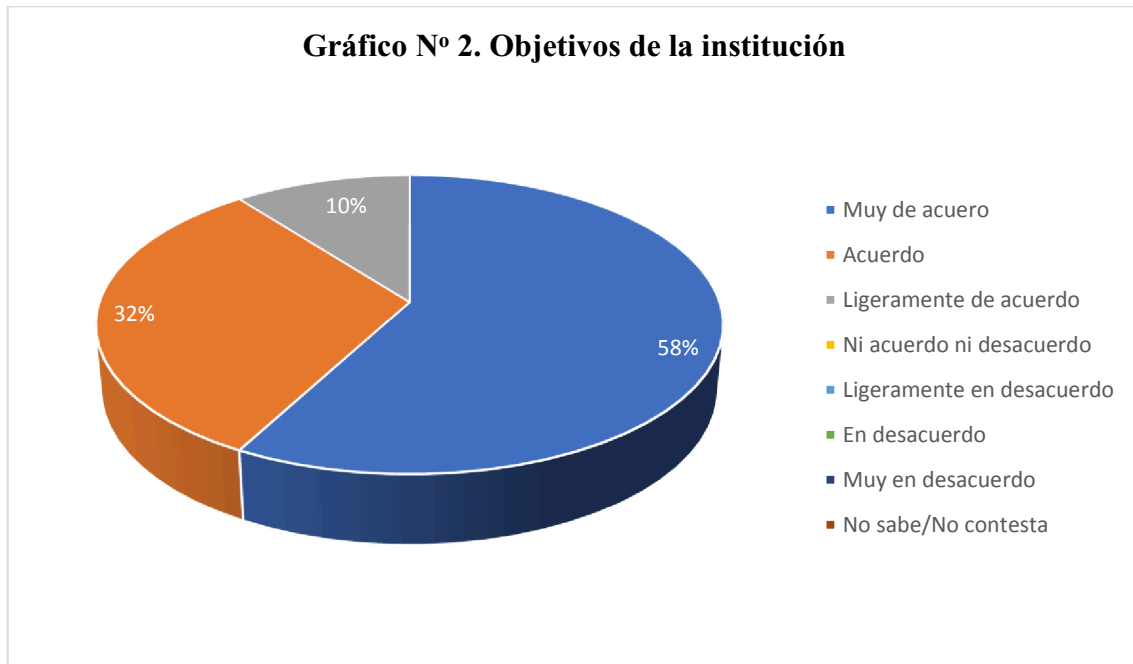
La misión y visión definen la base de una empresa, representan por qué y para qué existe. Los objetivos de la organización se trazan en relación a estas definiciones. En ambos términos están las ideologías en las cuales se representan, los valores y propósitos con los que se modula todo el desarrollo de la organización.

Un 47% de los encuestados respondieron que estaban muy de acuerdo en aceptar y compartir lo estipulado en la misión y visión de INCOSER, por otra parte, un 42% sostuvo estar de acuerdo con la misión y visión de la empresa, mientras el 11% estar ligeramente de acuerdo ya que no conocían a precisión cual eran los propósitos e ideología de la empresa.

Este resultado da a concluir que en la empresa INCOSER sus empleados si mantienen un alto apego con la misión y visión de la empresa y comparten la ideología de la empresa, esta actitud de los trabajadores es de gran importancia para mejorar el grado de pertenencia laboral y de cierto modo mejor el nivel de productividad.

## Pregunta N° 2

Tiene usted claro los objetivos de la institución.



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### Análisis e interpretación

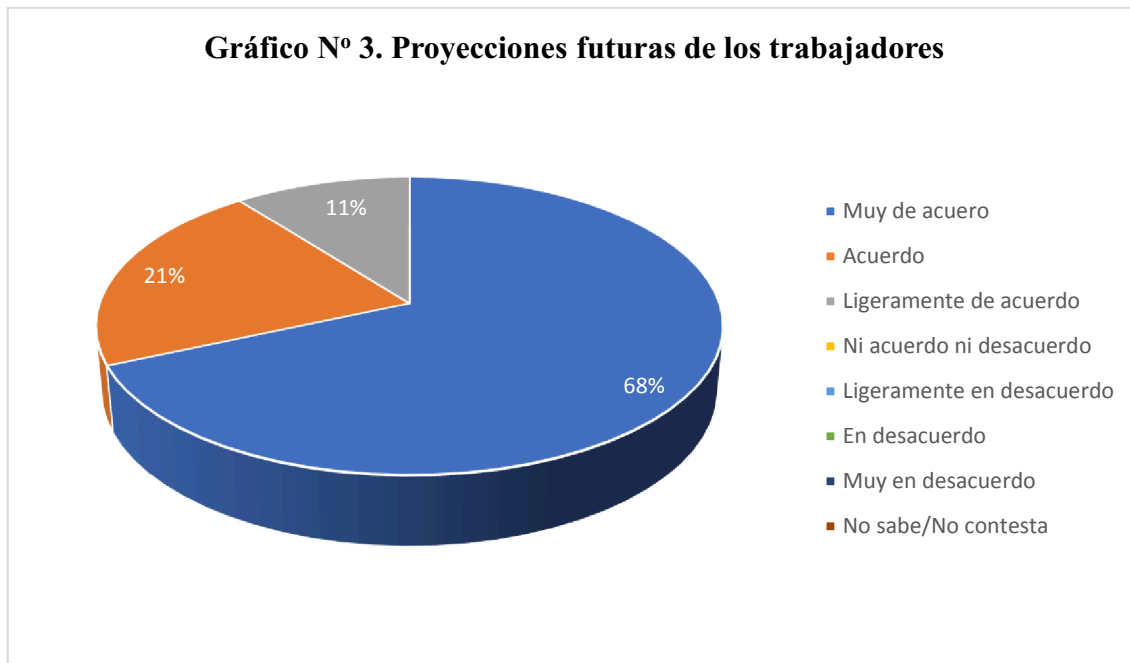
El establecer objetivos empresariales constituye una parte fundamental e indispensable en cualquier plan de las organizaciones, ya que los objetivos fijan las metas que dirigen las diversas actuaciones y actividades de los miembros que forman parte de la institución.

Según los encuestado el 58% dice conocer y trabajar en pro de los objetivos institucionales y sienten estar muy de acuerdo con lo que estos especifican, en esta línea el 32 % de los trabajadores manifestó estar de acuerdo, mientras un 10% con un bajo a la tendencia sostuvo que apenas están ligeramente de acuerdo.

En su mayoría los trabajadores de la empresa INCOSER conocen cuales son los objetivos de la empresa en cual laboran y tienen visiones igual a ellos.

### Pregunta N° 3

Usted tiene proyectado laborar en esta empresa a largo plazo.



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

#### Análisis e interpretación

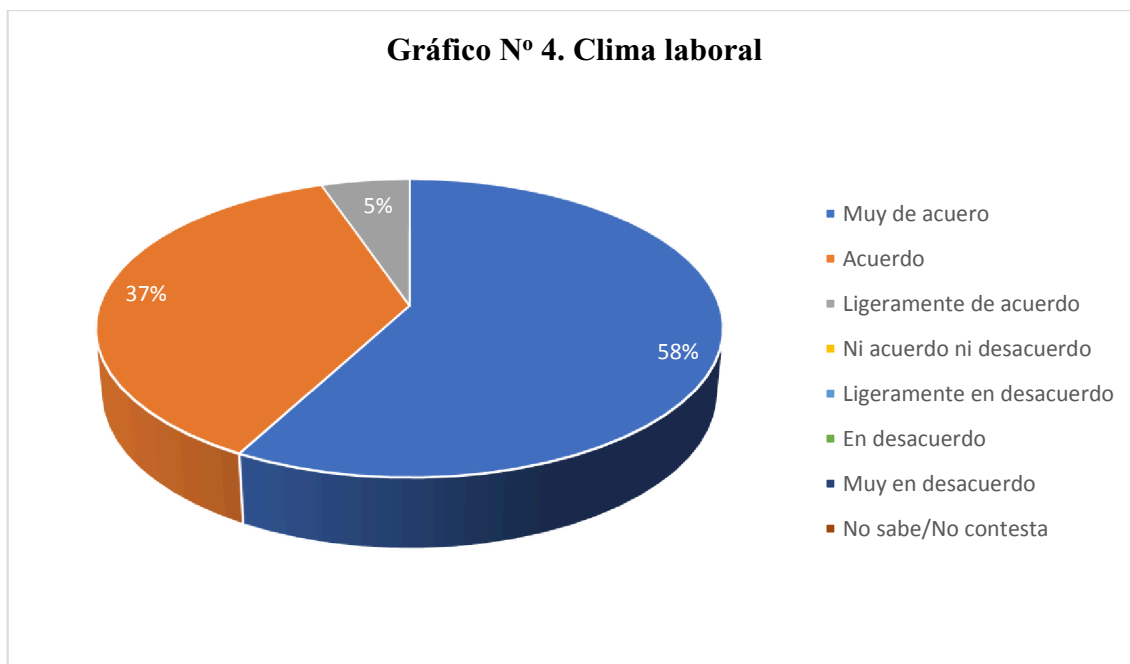
Visionarse trabajar por varios años en una organización, muchas veces no depende de la decisión de trabajador sino a la estabilidad laboral que le ofrece la empresa, este sentimiento influye mucho en sentido de pertenecía ya que si un obrero inestable va a realizar sus funciones sin una confianza de permanecer en la organización por lo cual trabajar con un grado desfavorable para la productividad de la institución.

El 68% de los empleados responden a que están muy de acuerdo con seguir trabajando a mediano y largo plazo en INCOSER, otra tendencia establecida en el 21% de la muestra contesta que está de acuerdo en seguir a futuro en la empresa, otro 11% decidió contestar que está ligeramente de acuerdo con la idea de seguir laborando en la organización.

Las dos tendencias más bajas visionan seguir en la empresa por la estabilidad laboral que a la actualidad les ofrecen, pero de encontrar una oportunidad con buenas prestaciones dejarían la empresa por vincularse a una que tenga mejores primas.

#### Pregunta N° 4

Se encuentra usted satisfecho con el ambiente laboral.



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

#### Análisis e interpretación

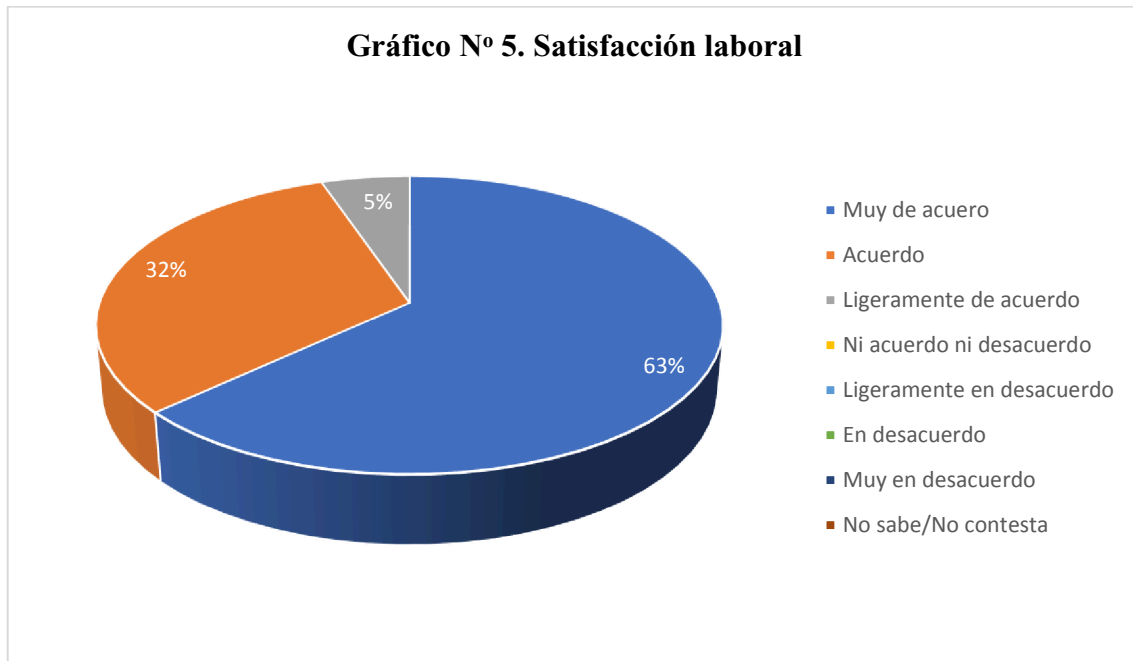
Mantener al capital humano trabajando en las mejores condiciones es beneficioso en la productividad de la empresa y un escenario más favorable para que los empleados se sientan que pertenecen a la institución.

Según esta interrogante el 58% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo en relación si se encuentra satisfechos al clima laboral en el cual trabajan, otro 37% sostuvieron que es están considerablemente de acuerdo, mientras un porcentaje menor correspondiente al 5% manifestó que apenas están ligeramente de acuerdo.

Estos resultados marcan una tendencia la cual responde a síntomas positivos para establecer el positivismo en el cual labora el personal de la empresa INCOSER, ya que la mayoría de los empleados contestaron estar muy de acuerdo y satisfechos en el ambiente de trabajo en donde ejercen sus funciones.

## Pregunta N° 5

**Esta usted satisfecho con las obligaciones que se le asignan.**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### **Análisis e interpretación**

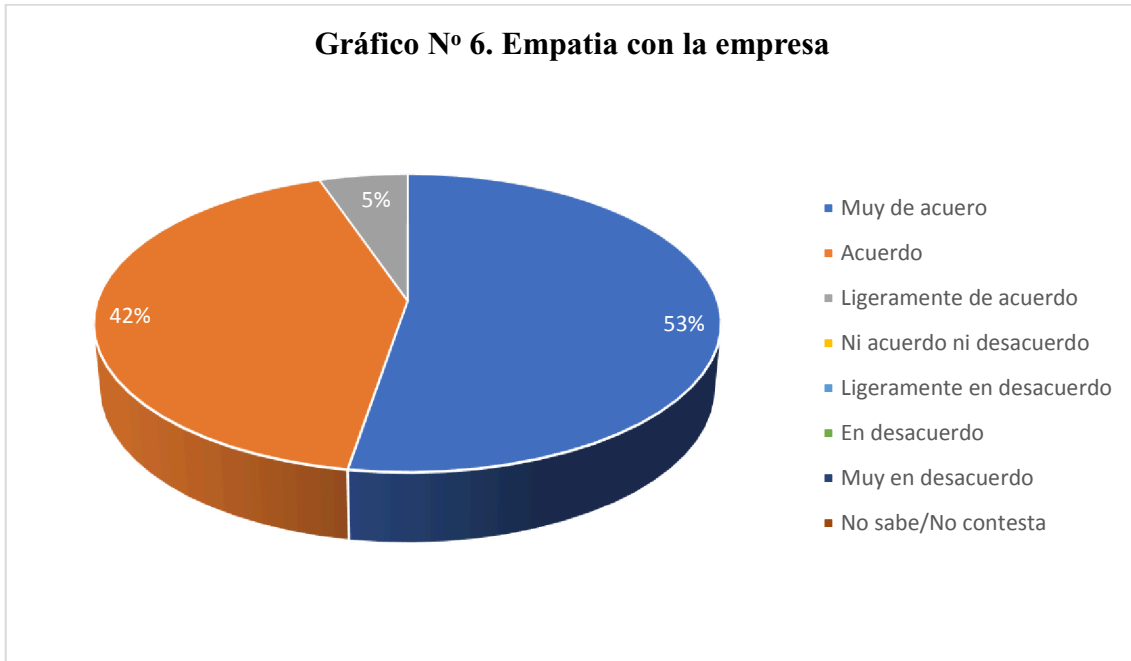
Establecer roles en base a las funciones y capacidades de los trabajadores corresponde a un sistema equitativo de gestión, que maximiza las bondades y calidades de los empleados para mejorar la productividad de una empresa.

El 63% de los encuestados respondieron estar muy de acuerdo con las responsabilidades y trabajos que se les asigna según sus competencias otro 32% señaló estar de acuerdo, mientras un 5% dice estar ligeramente de acuerdo con las labores que se les destinan.

Estos resultados señalan que los trabajadores se sienten cómodos con los roles que desempeñan ya que son dirigidos a realizar trabajos en los cuales tienen experiencia, y sienten que son equitativas el peso de las cargas horarias y labores que se les da.

## Pregunta N° 6

**La empresa lo hace sentir miembro importante de ella.**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### **Análisis e interpretación**

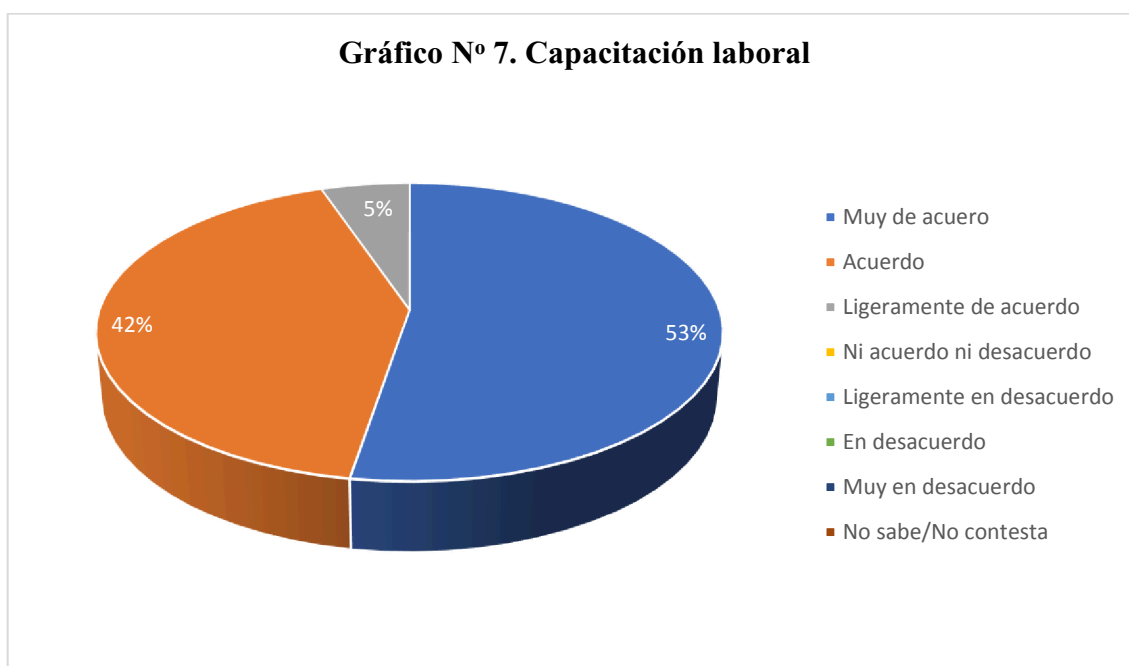
Mantener al personal identificado con la filosofía organizacional y con las estrategias que la empresa desea implementar en su ámbito de incumbencia haciendo sentir miembro de ella, se ha convertido en parte fundamental en toda organización.

Sobre esta pregunta el 53% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con el trato que les da la empresa, mientras un 42% manifestó que los directivos de la empresa escuchan sus opiniones y debaten ideas de cómo ejecutar estrategias, un 5% de los encuestados finaliza que apenas están ligeramente de acuerdo en cómo las empresas los hacen sentir miembros de ella.

Los trabajadores de INCOSER tienen una buena relación con los directivos de la empresa, y estos los hacen participar de manera directa en ciertas funciones dándole libertades con responsabilidades en toma de decisiones, además de que realizan grupos focales de trabajo para mejorar la productividad de la empresa.

## Pregunta N° 7

**La empresa le ofrece a usted actividades que enriquecen su capacitación laboral.**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### **Análisis e interpretación**

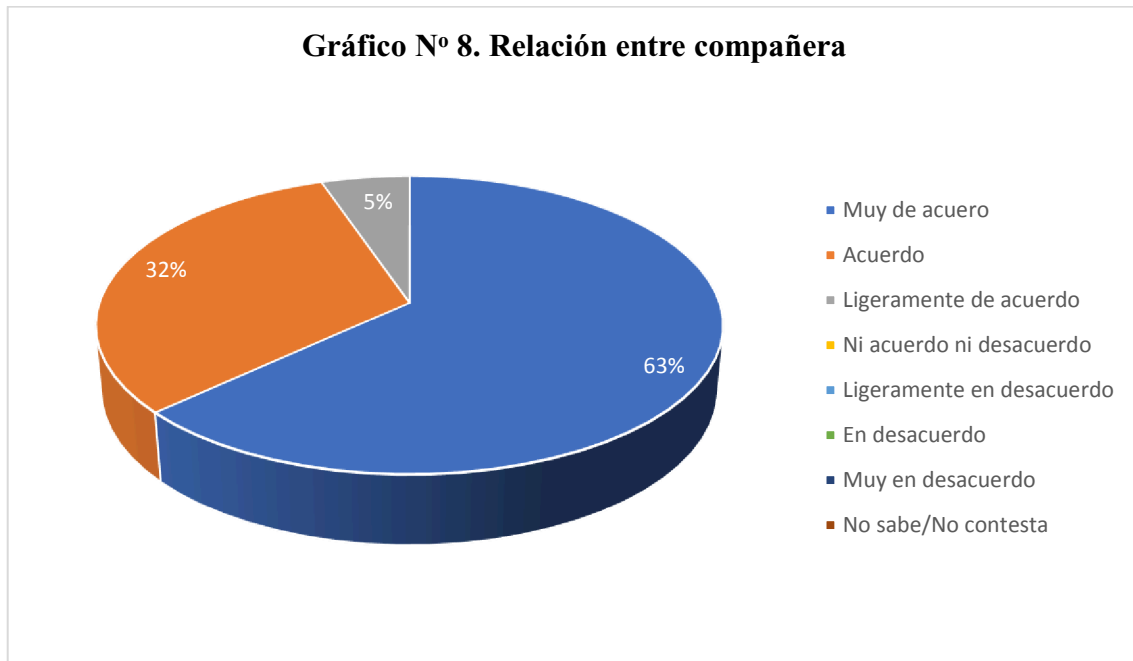
La capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y el desempeño del personal.

Es este ámbito un 53% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con el tiempo que les dan de capacitaciones, pero deberían ser más periódicas, otro 42% afirman que están muy de acuerdo con el nivel de las capacitaciones que se les ofrece en su ámbito de labores y que son permanentes, mientras un 5% afirmó que están ligeramente de acuerdo y que debería haber más recursos para esta área.

Estos resultados demuestran que en la empresa INCOSER se realizan capacitación periódicamente con lo cual los empleados se sienten mayormente capacitados para cumplir sus funciones y se sienten más comprometidos con la organización

## Pregunta N° 8

**Tiene usted una relación cordial con sus compañeros fuera de la institución.**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### **Análisis e interpretación**

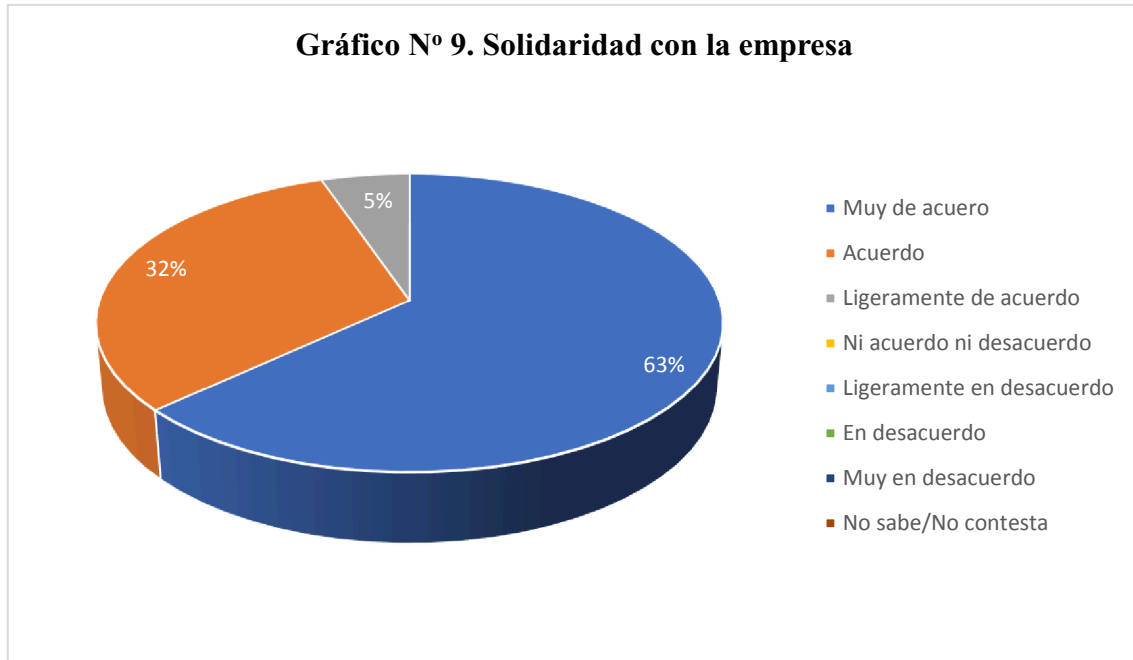
La relación laboral entre compañeros de diversos niveles jerárquicos es una característica positiva para cualquier empresa ya que se mantiene un clima laboral positiva y ayuda a mantener con un sentido responsable y colaborativo a sus empleados.

Sobre esta pregunta el 63% de los encuestados contestaron que mantienen una relación cordial con sus compañeras y fuera de la empresa también mantienen una buena relación extra laboral, otro 32% también afirmó contar con una relación de compañerismo buena pero no trasciende a más allá de las laborales, y culmina un 5% manifestando que solo mantienen una relación cordial por profesionalismo entre compañeros de trabajo.

La relación entre el personal de INCOSER es calificado positiva y cordial lo que conlleva a trabajar en un buen clima laboral y hace sentir de manera agradable a los empleados estos resultados contrastan a los arrojas por la pregunta número 4 que indaga sobre el clima organizacional.

### Pregunta N° 9

**Usted se mostraría solidario con la empresa, si esta se encuentra en una situación de crisis**



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### **Análisis e interpretación**

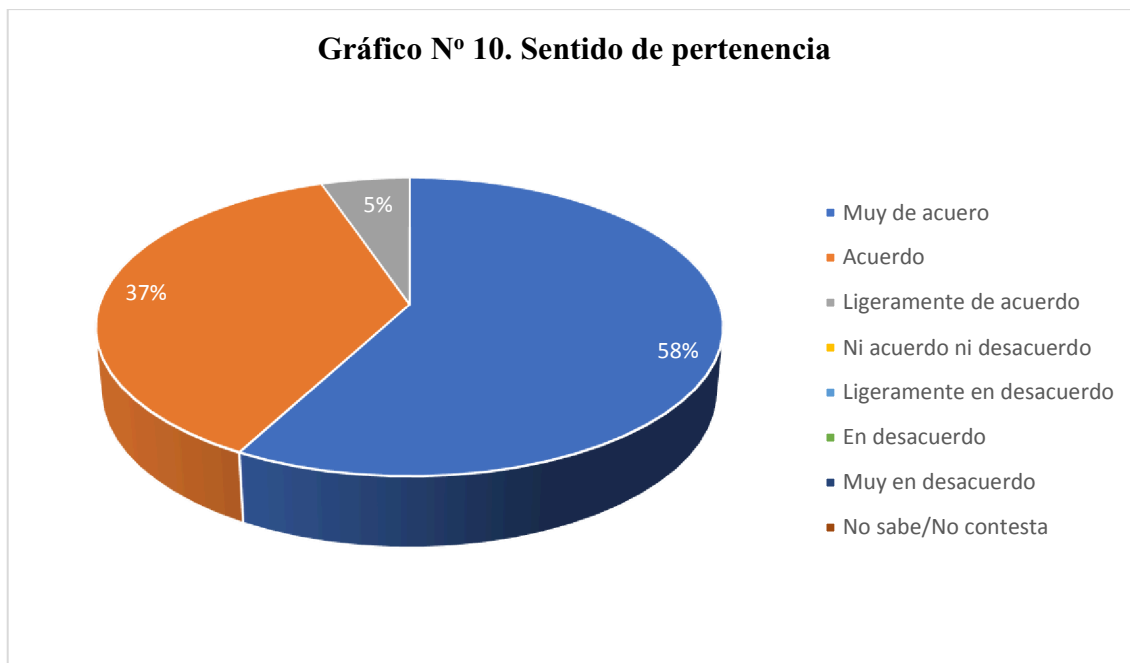
La solidaridad de un empleado hacia la empresa se basa en ceder beneficios, responder de manera objetiva y calma a la desaceleración económica que afronta la organización entre otros aspectos.

El 63% de los encuestados afirman que si están de acuerdo en mostrarse solidarios con la empresa si esta estuviera en crisis, y otro 32% estaría muy de acuerdo con prestar ayuda o tener flexibilidad ante un momento difícil que atravesara INCOSER, mientras un 5% sostiene que estaría ligeramente de acuerdo en ser flexibles y colaborativo según los términos y condiciones que la organización preste.

De esta manera se confirma que los trabajadores estarían dispuestos a mostrarse colaborativos si la empresa requiere que estos sean más flexibles en aspectos económicos o laborales

## Pregunta N° 10

Se siente enorgullece de pertenecer a INCOSER SCC.



Fuente: Miembros de la empresa INCOSER SSC

### Análisis e interpretación

Sentirse parte de la empresa y tener empatía hacia ella responde al compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización, estos son elementos tan valiosos que pueden llegar a marcar la diferencia con respecto a la competencia.

Sobre esta interrogante el 58% de los empleados dice sentirse muy de acuerdo con el orgullo que sienten al pertenecer a INCOSER mientras el 37% con una tendencia poco menor, dice estar de acuerdo, mientras un 5% manifestaron apenas estar un poco de acuerdo con el sentirse orgullo por ser parte de la institución.

En esta pregunta se culmina la tendencia que ha sido marcada a lo largo de las 9 anteriores teniendo resultados que sitúan un elevado sentido de pertenencia de los trabajadores.

## **5. Conclusiones**

Sobre conocer nivel de sentido de pertenencia que tienen los trabajadores de INCOSER SCC hacia su institución

### **Según el objetivo número 1: Evaluar el sentido de pertenencias de los trabajadores de INCOSER SCC**

Los resultados analizados mostraron que los trabajadores de la empresa cuentan con un alto sentido de pertenencia que los anima a trabajar en un clima laboral positivo al cual el sentido de pertenencia del trabajador para con la empresa está ligado a la percepción que el mismo tiene del ambiente laboral como ambiente de bienestar y satisfacción, además de la estabilidad que se les ofrece y se fortalece en el personal se tiene mantiene una buena relación que existe entre compañeros. Desde la administración empresarial es posible mantener y potencializar el sentido de pertenencia de la capacitación al capital humano a través de conocimientos que incidan en su productividad y desempeño.

### **Según el objetivo número 2: Indagar sobre el clima organizacional en la empresa.**

Teniendo tendencias marcadas sobre un alto nivel de pertenencia de los trabajadores hace la empresa se vuelve este un factor importante para concluir en que el clima laboral también es positivo entre compañeros, esto lo corrobora la pregunta número 4 donde un 95% los encuestados afirmaban trabajar en un ambiente positivo sin problemas físicos ni emocionales.

### **Según el objetivo número 3: Conocer el grado de motivación de los empleados de INCOSER SCC**

Entre los factores que inciden en el sentido de pertenencia de los trabajadores de INOCESER se acentúan la comunicación, el reconocimiento y la participación. En este

estudio se identificó que los principales estilos de reconocimiento y motivación en la empresa son: oportunidad de crecimiento, el cual depende del esfuerzo del colaborador, también son tomados en cuenta para integrar comités y ser entrenadores certificados.

Se comprobó que el trato hacia los trabajadores es justo y equitativo, no existe discriminación entre compañeros, pero es necesario reforzar el respeto ya que por ejemplo algunos colaboradores de rangos altos no interactúan.

## **6. Recomendaciones**

Evaluar el comportamiento de los trabajadores para descubrir capacidades intelectuales y físicas para direccionarles funciones más específicas con el propósito de aumentar el sentido de pertenencia del trabajador de este modo la empresa puede generar confianza al individuo a través de un trato justo y oportuno que se refleje en el reconocimiento de su importante aporte en la consecución de objetivos colectivos.

INCOSER debe reconocer las necesidades del trabajador, valorar las metas personales y las expectativas del mismo, con el propósito de desarrollar estrategias y planes de acción que evidencien innovación y cambios tendientes a incrementar su satisfacción y realización personal.

La empresa de establecer un plan de capacitación permanente al capital humano donde se realicen eventos recreacionales periódicamente para mantener motivado y unido al equipo de trabajo además de efectuar actividades recreacionales y culturales para mantener un espíritu de compañerismo y motivación elevados.

Reforzar el respeto entre compañeros y entre nivel jerárquicos, se debería iniciarse una campaña relativa al respeto, creando y promoviendo la regla de oro que propiciar y fortalezca el trabajo en equipo dando responsabilidades a todos los trabajadores en proyectos concretos de interacción laboral.

## 7. Cronograma de actividades

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana				Semana				Sema				Sema				Sema			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información, soporte bibliográfico	■	■	■	■	■	■	■													
Elaboración del marco conceptual						■	■	■												
Diseño de la metodología									■	■	■									
Elaboración del marco teórico							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración y realización de las encuestas																■	■			
Análisis y tabulación de los resultados																		■	■	■

## 8. Recursos generales

### Recurso humano

Para realizar esta investigación fue necesario la guía y ayuda de un tutor de proyecto designado por la comisión académica de la facultad ciencia de la comunicación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

### Recurso material

Se utilizó una computadora con acceso a internet, fotocopias, esferos, lápiz, borradores, transportación y libros, revistas; y otros soportes bibliográficos.

## 9. Referencias

- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, A., & Lesta, L. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra clave*, 14(1), 11-30.
- Alvarez, A., & Muñiz, A. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones: un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación*, 7-31.
- Añez, S. (2010). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios. . *CICAG*, 4(1), 102-126.
- Bolívar, A. (2010). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Psicoperspectivas*, 9(2), 9-33.
- Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino* (Tesis Doctoral) Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Centeno, M. (2012). *Liderazgo Empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional* (Tesis de pregrado) Universidad EAN, Bogotá, Colombia.
- Cervera, L. (2012). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos* (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado de

[https://books.google.com.ec/books/about/Relaciones\\_entre\\_el\\_clima\\_organizacional.html?id=v\\_sFY1XRFaIC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Relaciones_entre_el_clima_organizacional.html?id=v_sFY1XRFaIC&redir_esc=y)

- Cuadra, A., & Veloso, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 18(1), 15-25.
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 271-302.
- De Pontes, M. (2011). *Aproximación teórica al sentido de pertenencia desde la perspectiva de la organización educacional* (Tesis Doctoral) Universidad de Carabobo, Valencia, Colombia.
- De Tejeda, M. (2010). Evaluación de la autoestima en un grupo de escolares de la Gran Caracas. *Liberabit*, 16(1), 95-103.
- García, V. (2012). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables* (Tesis de pregrado) Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. *Negotium*, 6(18), 102-128.
- Gomez, O., Martín, X., & Segredo, A. (2012). Gestión y desarrollo organizacional en Salud Pública. *Revista INFODIR*, Recuperado de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/353/397>
- Jurado, A. (2014). *Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Martín, X., Segredo, A., & Perdonomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Educación Médica Superior*, 27(3), 288-295.

- Sanchez, M. (2010). *Construyendo la identidad y sentido de pertenencia de un establecimiento educacional: estudio de caso Colegio Pedro de Valdivia Las Condes*. (Tesis de Maestría) Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- Segredo, M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.
- Vázquez, A. (2013). Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(1), 73-91.
- Villacis, A. (2015). *Propuesta de reestructuración de las áreas administrativas, contable y de producción en la empresa industrias, comercio y servicios Incoser SCC* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Zastrow, C. (2008). *Trabajo Social con grupos*. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-trabajo-social-con-grupos/9788497325745/1218605>

## 10. Anexos

### Anexo 1

#### 10.1 Formato de encuestas

**Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas**  
**Trabajo de Investigación**  
**Previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación,**  
**mención Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas**

**Realizadora: Isaura Moreira**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

---

Cuestionario de preguntas para conocer los niveles de sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa INCOSER SCC

---

1. Comparte usted con la misión y visión de la institución.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

2. Tiene usted claro los objetivos de la institución.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

3. Usted tiene proyectado laborar en esta empresa a largo plazo.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	

Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

4. Se encuentra usted satisfecho con el ambiente laboral.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

5. Esta usted satisfecho con las obligaciones que se le asignan.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

6. La empresa lo hace sentir miembro importante de ella.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

7. La empresa le ofrece a usted actividades que enriquecen su capacitación laboral.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

8. Tiene usted una relación cordial con sus compañeros fuera de la institución.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

9. Usted se mostraría solidario con la empresa, si esta se encuentra en una situación de crisis

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

10. Se siente orgulloso de pertenecer a INCOSER SCC.

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ligeramente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Ligeramente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	
No sabe / No contesta	

## Anexo 2

### 10.2 Frecuencia de respuestas

1. Comparte usted con la misión y visión de la institución.

Opciones	Número de respuestas
Muy de acuerdo	8
De acuerdo	9
Ligeramente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

2. Tiene usted claro los objetivos de la institución.

Opciones	Número de respuestas
Muy de acuerdo	11
De acuerdo	6
Ligeramente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

3. Usted tiene proyectado laborar en esta empresa a largo plazo.

Opciones	Número de respuestas
Muy de acuerdo	13
De acuerdo	4
Ligeramente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

4. Se encuentra usted satisfecho con el ambiente laboral.

<b>Opciones</b>	<b>Número de respuestas</b>
Muy de acuerdo	11
De acuerdo	7
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

5. Esta usted satisfecho con las obligaciones que se le asignan.

<b>Opciones</b>	<b>Número de respuestas</b>
Muy de acuerdo	12
De acuerdo	6
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

6. La empresa lo hace sentir miembro importante de ella.

<b>Opciones</b>	<b>Numero de respuestas</b>
Muy de acuerdo	10
De acuerdo	8
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

7. La empresa le ofrece a usted actividades que enriquecen su capacitación laboral.

<b>Opciones</b>	<b>Numero de respuesta</b>
Muy de acuerdo	10
De acuerdo	8
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
<b>No sabe / No contesta</b>	

8. Tiene usted una relación cordial con sus compañeros fuera de la institución.

<b>Opciones</b>	<b>Numero de respuesta</b>
Muy de acuerdo	12
De acuerdo	6
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

9. Usted se mostraría solidario con la empresa, si esta se encuentra en una situación de crisis

<b>Opciones</b>	<b>Numero de respuestas</b>
Muy de acuerdo	12
De acuerdo	6
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-

10. Se siente orgullo de pertenecer a INCOSER SCC.

<b>Opciones</b>	<b>Numero de respuesta</b>
Muy de acuerdo	11
De acuerdo	7
Ligeramente de acuerdo	1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	-
Ligeramente en desacuerdo	-
En desacuerdo	-
Muy en desacuerdo	-
No sabe / No contesta	-