



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO DE MONAGAS

**ESTUDIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
CASO EMPRESA HATO EL OSO C.A. MATURÍN ESTADO MONAGAS,
AÑO 2013**

Asesora Académica

Dra. Omaira García

Autoras:

Br. Eliana Martínez

C.I 18.820.868

Br. Norkys Rondón

C.I 15.030.227

Trabajo de Grado, Modalidad Cursos Especiales presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

Maturín, Marzo del 2013

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO DE MONAGAS



ESTUDIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
CASO EMPRESA HATO EL OSO C.A. MATURÍN ESTADO MONAGAS,
AÑO 2013

ACTA DE APROBACIÓN

Dra. OMAIRA GARCÍA.
ASÉSORA ACADÉMICA

MSC. MARTHA PÉREZ
JURADO

MSC. MARULY CÓRDOVA
JURADO

Trabajo de Grado, Modalidad Cursos Especiales presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

Maturín, Marzo del 2013

DEDICATORIA

Primeramente empezare por nombrar y dedicarle este triunfo al creador de todas las cosas, Rey de Reyes y Señor de Señores a nuestro DIOS por estar siempre presente en todo momento.

A mi Madre por darme la vida y hacer de mí la mujer que soy hoy en día, por acompañarme y apoyarme en cada paso que he dado en este mundo, por ser madre y padre a la vez y luchar contra corriente para sacarme adelante.

A mi Esposo y mi Hijo por ser una bendición para mí y los seres que me dan la fuerza para no decaer y seguir luchando a seguir adelante.

A mi hermana y demás familiares por existir en mi vida.

A mis Suegros por brindarme su apoyo y ayudarme al logro de mi sueño.

A la empresa HATO EL OSO por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de grado allí.

A la universidad de Oriente por formarnos y dotarnos de todos los conocimientos necesarios de aprendizaje sobre nuestra carrera y convertirnos en profesionales dedicados y dispuestos a enfrentar el mundo actual en que nos encontramos.

Br. Eliana Martínez

DEDICATORIA

A dios todo poderoso por guiarme y darme la fuerza necesaria para seguir adelante y lograr la mayor de mis metas, optar al título de Licenciada de G.R.H.

A mis padres, Orfelina Romero y José Luis Rondón que en todo momento me han brindado su apoyo, especialmente mi madre que con mucho sacrificio nos ha dado a mí y a mis hermanos y hermana lo mejor que han podido, los quiero con todo mi corazón.

A mi hermana Nancy por ser tan solidaria conmigo y a mi hermano Luis Alexis que me cuida desde el cielo y a mis compañeras y compañeros de clases por brindarme su apoyo cuando lo necesité.

A todas aquellas personas muy cercana a mí que de una u otra manera han contribuido para el alcance de esta meta, muchas gracias.

Muchísimas
gracias.

Br. Norkys Rondón

AGRADECIMIENTO

Es difícil expresar solo en una hoja de papel todo lo agradecida que estamos con muchas personas que nos han brindado su apoyo incondicional en esta nueva etapa donde empezamos nuestra vida como profesionales, pero haremos lo mejor posible para transmitir a través de palabras lo bendecida que nos sentimos por contar con personas tan especiales.

Agradecemos a Dios omnipotente por guiarnos y darnos la fuerza necesaria para seguir adelante.

A nuestros padres por apoyarnos siempre y estar con nosotras en las buenas y malas.

A nuestros hermanos, amigos y demás familiares por su apoyo incondicional.

A nuestra altísima casa de estudios la UDO Monagas, por dotarnos de los conocimientos necesarios para nuestra formación como profesionales de este país.

Infinitas GRACIAS a todos.

Br. Eliana Martínez C.I 18.820.868

Br. Norkys Rondón C.I 15.030.227

INDICE

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| INDICE..... | vi |
| LISTA DE CUADROS | viii |
| RESUMEN..... | x |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PARTE I..... | 3 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 3 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| 1.2.1 Objetivo General | 7 |
| 1.2.1 Objetivos Específicos..... | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| PARTE II..... | 9 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 9 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 10 |
| 2.2.1 Antecedentes Históricos del Compromiso Organizacional..... | 10 |
| 2.2.2 Compromiso Organizacional | 11 |
| 2.2.3 Factores incidentes en el compromiso organizacional..... | 12 |
| 2.2.4 Tipos de compromiso organizacional..... | 18 |
| 2.2.5 Indicadores del compromiso organizacional | 21 |
| 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 22 |
| 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 23 |
| 2.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL | 24 |
| 2.5.1 Reseña Histórica..... | 24 |
| 2.5.2 Misión..... | 24 |
| 2.5.3 Visión | 25 |
| 2.5.4 Objetivos Organizacionales..... | 25 |
| PARTE III..... | 26 |
| ASPECTOS METODOLOGICOS | 26 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 26 |
| 3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 3.3 POBLACIÓN..... | 27 |
| 3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 27 |
| 3.4.1 La Observación | 27 |
| 3.4.2 El Cuestionario..... | 28 |
| 3.4.3 Técnicas de análisis de información..... | 28 |
| PARTE IV | 29 |
| PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS | 29 |
| PARTE V | 46 |

| | |
|--|-----------|
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 46 |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 46 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 50 |
| ANEXOS..... | 52 |
| HOJAS DE METADATOS..... | 58 |



LISTA DE CUADROS

| | |
|--|----|
| CUADRO N°2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL TIPO DE COMPENSACIÓN NO FINANCIERA QUE RECIBE EL TRABAJADOR POR PARTE DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 31 |
| CUADRO N°3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON LOS ESTIMULOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA HATO EL OSO C.A.. | 32 |
| CUADRO N°4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL LIDERAZGO QUE EJERCE EL SUPERVISOR DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 33 |
| CUADRO N°5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL TIPO DE COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 34 |
| CUADRO N°6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 35 |
| CUADRO N°7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL NIVEL DE TEMPERATURA PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 36 |
| CUADRO N°8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON LA INTENSIDAD DE LUZ PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 37 |
| CUADRO N°9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL NIVEL DE RUIDO PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 38 |
| CUADRO N°10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON LA SATISFACCIÓN PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA QUE LO IMPULSA AL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 39 |
| CUADRO N°11 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON LA RAZON POR LA CUAL TRABAJA EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A | 40 |
| CUADRO N°12 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON EL GRADO DE FIDELIDAD HACIA LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 41 |
| CUADRO N°13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL TIPO DE COMPROMISO PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A.. | 42 |

| | |
|---|----|
| CUADRO N°14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 43 |
| CUADRO N°15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A..... | 44 |





UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO DE MONAGAS

**ESTUDIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
CASO EMPRESA HATO EL OSO C.A. MATURIN ESTADO MONAGAS,
AÑO 2013**

Autoras:

Br. Eliana Martínez C.I 18.820.868

Br. Norkys Rondón C.I 15.030.227

Asesora Académica:

Dra. Omaira García

Fecha: Marzo, 2013

RESUMEN

El compromiso organizacional es un elemento imprescindible para cualquier organización que desee alcanzar sus objetivos de una manera eficiente y oportuna, por esta razón se decidió realizar un trabajo de investigación que tiene como objetivo general: Estudiar el compromiso organizacional caso la empresa Hato El Oso C.A. ubicado en el km 27 de la carretera Barrancas Maturín Edo. Monagas y por objetivos específicos Identificar los factores psicosociales presentes en el compromiso de los empleados, Conocer el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los trabajadores y analizar los indicadores del compromiso organizacional por parte de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. por esta razón la metodología se enmarco en el tipo de investigación de campo, porque la fuente empleada fue primaria, así mismo la información contenida para desarrollar el estudio fueron los 22 empleados que laboran el departamento de producción de la empresa, el nivel se determinó como descriptivo, por el hecho de describir la realidad presente. En cuanto a las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron cuestionario y la observación y la técnica para el análisis de los datos fueron el fichaje y análisis estadístico. Obteniendo como conclusión fina que el grado de compromiso de los empleados es regular ya que están en la empresa por una necesidad de estabilidad económica y emocional.

Descriptores: compromiso organizacional, empleados, satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el gran reto de la dirección y gestión de los recursos humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal se comprometa con los objetivos organizacionales, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. Por esta razón el compromiso organizacional se ha convertido en un mecanismo que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la fidelidad y vinculación de los empleados con su la empresa. Cuando se logra que los empleados estén muy identificados o implicados en la empresa que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan, asegurando así un futuro dentro de la empresa.

Por otra parte, se puede intentar que los individuos se comprometan con la organización por intereses de índole personal que lo impulsen a desarrollar su trabajo con mucha más eficiencia por la retribución que la empresa le ofrece generando así ventajas hacia su persona y un incremento en la rentabilidad de la empresa.

Bajo estos parámetros se realiza la presente investigación, tiene como objetivo primordial estudiar el compromiso organizacional en el personal que labora en el departamento de producción de la Empresa HATO EL OSO, C.A. con la finalidad de conocer los niveles de compromiso de los empleados y mejorar la eficiencia organizacional. En el contexto de la importancia que revierte la temática de compromiso organizacional se realizó el presente trabajo de investigación estructurado de la siguiente manera:

- ✓ Parte I: El Problema y sus generalidades: En esta sección, se define la problemática que presenta la empresa, y que motiva la realización del estudio, así mismo se plantean los objetivos del estudio general y específico y la justificación para realizar el trabajo.
- ✓ Parte II: Aspectos Teóricos: Se exponen las diversas teorías que fundamentan la investigación.
- ✓ Parte III: Aspectos Metodológico: Se plantea la metodología utilizada para desarrollar la investigación, señalando el tipo, nivel, población y las técnicas e instrumentos de la recolección de información.
- ✓ Parte IV: Presentación y análisis de los resultados: Se indica en forma clara los resultados arrojados por la aplicación del cuestionario acompañado de un análisis del mismo.
- ✓ Conclusiones y Recomendaciones: Se dan a conocer los resultados del estudio y se plantean las recomendaciones sugerida por los autores para la organización.

PARTE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La competitividad existente en el mundo empresarial, ha impulsado a la gestión de los recursos humanos que dependa en gran medida del compromiso que tienen los empleados para alcanzar las metas organizacionales. Es importante resaltar, que existen otros recursos en la empresa igual de importantes como por ejemplo los financieros y las tecnologías, pero lo que hace realmente que una organización sea diferente son las personas que en ella trabajan. La calidad, habilidades, competencias de los trabajadores, su entusiasmo, satisfacción con su trabajo y su fidelidad hacia la organización influyen sobre los resultados, eficiencia, reputación y en definitiva el éxito de la empresa.

Por este motivo el compromiso organizacional tiene un papel fundamental en el alcance de las metas. Este es definido como: “La fuerza relativa de la identificación de un individuo con la implicación en una organización” (Newel, 2003, p.30). De allí que el compromiso organizacional se refiere esencialmente a la actitud de un individuo hacia una organización, y consiste en una convicción en los objetivos de aquella, y una aceptación de los mismos, así como en una voluntad de esfuerzo considerable a favor de la organización y un fuerte deseo de mantener la participación en la misma.

Es por ello, que en los actuales momentos las organizaciones debido a la necesidad de mantenerse en el tiempo, adoptan estrategias y políticas que le permitan afrontar estos nuevos retos, como lo es el mantener a los

trabajadores satisfechos en el transcurrir de su jornada laboral. Las razones expuestas indicaron que, el compromiso es importante para el éxito de las organizaciones, es uno de los pilares fundamentales, porque refleja las creencias de los trabajadores en la misión y metas de la empresa, las cuales influyen en los trabajadores para que dediquen un mayor esfuerzo en el logro de los objetivos.

El compromiso organizacional, se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. Este va más allá de la fidelidad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo. A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador.

Así mismo, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución. Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la

organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia.

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación. Aquí se hace referencia, sin embargo al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. El compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la

Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la fidelidad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De acuerdo a todo lo señalado particularmente se opina que el compromiso organizacional existe entre los miembros de una organización, cuando las personas se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la empresa y los objetivos personales del empleado están muy integrados. De no existir esa cohesión entre objetivos individuales con los empresariales se evidencia en la empresa falta de motivación y poca iniciativa por parte de los empleados situación que presenta la organización objeto de estudio.

De esta realidad no escapa la empresa Hato El Oso C.A. porque se han evidenciado una serie de circunstancias que afectan el desarrollo y alcance de las metas originadas por la falta de compromiso de los empleados hacia la organización entre las cuales se pueden mencionar: poca colaboración con actividades complementaria a la labor que realizan los empleados rutinariamente por ejemplo participación en talleres o charlas relacionadas con la empresa, así mismo existe poca iniciativa del trabajador para plantear estrategias que permitan impulsar a la organización y se evidencia también el deseo de retirarse de la empresa justamente a la hora de salida, sin importar que los objetivos o la planificación pautada para el día se haya realizado o no.

De lo antes expuesto, surge la iniciativa de realizar el presente estudio y para ello se pretende dar respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los factores psicosociales presentes en compromiso de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A?
- ¿Cuál es el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los empleados que laboran en el departamento de producción para la empresa Hato El Oso C.A?
- ¿Cuáles son los indicadores del compromiso organizacional por parte de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

- ✓ Estudiar el compromiso organizacional caso la empresa Hato El Oso C.A. ubicado en el km 27 de la carretera Barrancas Maturín Edo. Monagas

1.2.1 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los factores psicosociales presentes en el compromiso de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A.
- ✓ Analizar los indicadores del compromiso organizacional en los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A
- ✓ Conocer el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los empleados que laboran en el departamento de producción para la empresa Hato El Oso C.A

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Estudiar el compromiso organizacional sin duda alguna generará muchos beneficios para todas las personas involucradas en el estudio desde el ámbito universitario, empresarial o personal por parte de los autores porque se conocerá todo lo referente a esta temática incrementando en forma clara y precisa los diversos aspectos relacionados con el tema y así mismo permitirá alcanzar los siguientes beneficios.

- ✓ Permitirá a la organización conocer cuál es el nivel de compromiso de los empleados hacia la misma y de qué forma los impacta en el desarrollo de sus objetivos.
- ✓ Concientizará en el empleado sobre la forma como realiza su trabajo, permitiendo así crear en el inquietudes que permita posteriormente buscar respuestas que aclaren sus sentimientos hacia la empresa.
- ✓ Sera un instrumento que permita comparar la producción de la empresa con el grado de compromiso organizacional.
- ✓ Permitirá al supervisor tomar conciencia en la forma como se dirige al personal y verificar en qué grado afecta el compromiso de los empleados su actitud.
- ✓ Generara resultados oportunos relacionados con todos los factores que intervienen en el compromiso organizacional entre ellos los factores psicológicos y financieros.

PARTE II

ASPECTOS TEORICOS

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El compromiso organizacional ha sido muy poco estudiado en la casa de estudios de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, solo se han encontrados tres referencias bibliográficas las cuales se describen a continuación:

García, A. y Ramírez, M. (2012) Trabajo de grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional, Caso: Biblioteca Central Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, Donde sus conclusiones reflejan la existencia de un compromiso bajo con tendencia moderada en la organización, siendo los niveles de antigüedad laboral poca por el escaso compromiso con la institución donde además privilegia el compromiso afectivo, no existen lazo de obligación ni de fidelidad, su permanencia en la su espacio laboral es más por interés que por sentimiento de afectos.

De la Cruz, L y Curlys, John (2012) Trabajo de Grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional Caso Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas de lo cual se obtuvo como resultado la existencia de un compromiso en la organización bajo. Asimismo, se planteó una recomendación general, tomar las medidas necesarias para mejorar los aspectos de más baja puntuación.

Sifontes, M. (2007) trabajo de grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de Administración e Ingeniería que Laboran en la Sede de la Empresa PCI Ingenieros Consultores, S. A. Ubicada en Maturín Estado Monagas. Los resultados de este estudio

evidenciaron en un alto porcentaje que los trabajadores se sienten completamente comprometidos con la empresa. Además se comprobó que la empresa cuenta con trabajadores participativos, aportan iniciativa hacia la organización, activos, proactivos, colaboradores, cónsonos con las metas y objetivos de la organización.

En las distintas conclusiones de los trabajos se hace referencia a que en las distintas organizaciones existen un compromiso por parte de los empleados pero no es total y que a través de la implementación de diferentes estrategias se puede incrementar.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Antecedentes Históricos del Compromiso Organizacional

El origen de la palabra se remonta a la Roma antigua, se la utilizaba para expresar un acuerdo ante un conflicto. Esta se deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. Las partes involucradas depositaban una fianza que, en caso de no cumplir el acuerdo, la perdían. A este acuerdo entre partes se lo llamaba compromiso y se cumplía si ambas partes lo hacían, denotando su carácter de reciprocidad. Con el transcurrir del tiempo según el término se enfoco en:

La acción social, política y económica de los movimientos de izquierda en su lucha por un mundo más justo, especialmente por el influjo de la teoría marxista de la lucha de clases como modo eficaz de transformación revolucionaria de la realidad injusta. La lucha contra las estructuras alienantes de la sociedad enmarca el compromiso social y político como forma eficaz de transformación de la realidad desde las plataformas públicas, sobre todo sindicales y políticas. (<http://mercaba.org>, fecha de consulta 11/01/2013).

Por otro lado, el compromiso organizacional durante las décadas pasadas el concepto tuvo popularidad en las literaturas referentes a la psicología industrial/organizacional y al comportamiento organizacional. Como consecuencia de esto, el concepto de compromiso organizacional ha producido una gran cantidad de estudios empíricos.

Desde la perspectiva de consecuencia, el compromiso organizacional ha sido ligado a diversas variables personales, al estado del rol que se desempeña y a aspectos del ambiente laboral, que van desde las características propias del trabajo hasta la dimensión de la estructura organizacional. El compromiso organizacional se ha utilizado como un antecedente para predecir el ausentismo de los empleados, el rendimiento, el volumen de de la rotación y otros comportamientos del empleado.

2.2.2 Compromiso Organizacional

El mundo del trabajo centra gran parte de nuestras perspectivas de desarrollo como personas y como profesionales. Y por ello, muchos de nuestros esfuerzos se focalizan en una eficaz y rentable inserción en el mundo laboral. En todo este largo proceso, entre las diferentes variables que van a servir para tomar decisiones y valorar experiencias, está el compromiso, entendido éste como la capacidad de generar vínculos que integren los legítimos intereses empresariales con los legítimos intereses individuales y viceversa.

El Compromiso Organizacional tiene que ver con la identificación de las personas con la organización en la que trabajan, con que los objetivos de la organización y los objetivos individuales estén integrados; con los vínculos que mantienen el apego de una persona con su empresa. (<http://logos.psykhe.org>, fecha de consulta 11/01/2013)

Es decir, el compromiso organizacional se relaciona con la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. En otras palabras sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

2.2.3 Factores incidentes en el compromiso organizacional

Según Newel, S (2003) los factores incidentes en el compromiso organizacional son:

- ✓ Factores Socioeconómicos

Las organizaciones hoy en día están obligadas a considerar todo lo referente a planes de compensación monetaria, seguridad en el trabajo, servicio social y beneficios sociales. Deben ocuparse, de brindar no sólo una remuneración directa a sus trabajadores (salario por el cargo que ocupan) ajustados a la realidad, como también, programar el conjunto de servicios y beneficios sociales (remuneración indirecta) requerida para elevar su calidad de vida en el trabajo y la de su grupo familiar. Todos los planes de compensación para el recurso humano, generan a su vez consecuencias positivas a la organización como lo es el logro de objetivos, buena identificación organizacional y una excelente motivación hacia el trabajo. Chiavenato (2002), define los beneficios: “como los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleado. Incluyendo salud y seguridad, vacaciones, pensiones, planes de educación” (p. 284). Todos estos beneficios ofrecidos por la organización a sus trabajadores son factores determinantes en el rendimiento de los empleados y en el estado de las relaciones laborales, por ello, es necesario que se le preste tanta importancia

a este factor como se le presta a los factores físicos y sociales en las organizaciones. Entre las compensaciones se encuentran:

- Compensaciones financieras: Es aquella que se divide a su vez en remuneración fija (salarios, aguinaldos, entre otros) y variable (bonos, comisiones, participación en utilidades, etc.). La compensación financiera indirecta es aquella que el trabajador no recibe en dinero, sino que puede recibirla en especie o la empresa paga a un tercero en beneficio del trabajador.
- Compensaciones no financieras: Esta se encuentra relacionada con el reconocimiento por el trabajo bien hecho, con generar las condiciones para que el trabajo sea estimulante, haya seguridad en el empleo y oportunidades de desarrollo.

En relación al compromiso organizacional las compensaciones, tienen un gran impacto bien sea positivo o negativo porque si el trabajador se siente satisfecho con la remuneración que percibe este trabajara con mayor eficiencia, y deseará que la organización siga prosperando involucrándose en ella de tal forma que se alcance los objetivos que posteriormente se verán reflejados en la remuneración que percibe.

✓ Factores Psicológicos

Las condiciones psicosociales abarcan diversos aspectos que afectan la salud psicológica y las relaciones sociales en la organización entre ellos: la comunicación, motivación, liderazgo, relaciones interpersonales, entre otras, que influyen directamente en los trabajadores, pues, si estas son adecuadas pueden estas traer consecuencias positivas como la satisfacción laboral.

Pero, de no ser adecuadas para el trabajador, en muchos casos, los llevan a padecer cuadros de estrés, ansiedad, tensión o depresión de graves consecuencias, tales como, síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo; y por ende desmejoran la calidad de vida de los trabajadores y disminuyen el compromiso laboral. Es por ello que a continuación se hace una breve explicación de dichos aspectos.

✓ Comunicación:

Es un proceso fundamental entre los hombres, por lo cual posee alto significado para el desempeño de los trabajadores en una organización. Es considerada una "Facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias" (González, 2001, p.18). El desarrollo en las organizaciones se establece con base a una continua y permanente comunicación con los demás. Por tal razón no se debe ignorar, porque puede ocasionar errores, fallos, retrasos, esperas, disculpas, problemas o conflictos con compañeros del grupo de trabajo, con jefes o subordinados, con personal de otros departamentos. Si en una gerencia no existe una comunicación constante entre gerentes y empleados, los trabajadores difícilmente se comprometerán con los objetivos de la empresa ya que no los conocen y no se involucran con los mismos

✓ Motivación:

Motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado, y esto se logra mejorando el conjunto de aspectos ambientales tanto físicos como psicosociales que

rodean al puesto de trabajo de los individuos. La motivación es un concepto crucial en el estudio de las organizaciones. Su relación con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional la ha convertido en tópico esencial del comportamiento organizacional; “Es la puerta para aprender, para innovar, para crear, para unir” (Guilarte 2006, p.13).

En relación al compromiso, si un trabajador no se le motiva difícilmente creara un sentimiento de apego por la empresa generando en el rechazo, disminuyendo así el nivel de compromiso del empleado en la organización.

✓ Liderazgo:

Es una forma de establecer cierta influencia sobre un grupo determinado en busca de lograr ciertos objetivos. Se le considera, como: “La influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas” (Koontz, 2001, p.57). Por tal razón un líder será aquel que tenga la capacidad de influir en las personas con el fin de dar cumplimiento a una meta, independientemente si es jefe o no. Un jefe eficaz puede ser justo y organizado, pero a la vez carente de habilidades al momento de dirigir a los trabajadores.

Sin embargo, otros tipos de jefes pueden ser líderes eficaces y eficientes, como por ejemplo aquellos que poseen habilidades para influir en los demás. Por lo tanto en estas décadas tan globalizadas las organizaciones buscan nuevos tipos de líderes que le ayuden a lograr sus metas y objetivos trazados. Vinculando el liderazgo con el compromiso este influye porque es la forma como el supervisor dirige a la empresa y se relaciona con el

personal, donde si el jefe utiliza el liderazgo inadecuado los empleados no desearan formar parte de la organización y están por cumplir y percibir el salario por el trabajo realizado.

✓ Relaciones interpersonales:

Constituyen un papel crítico en una organización. Aunque la calidad de las mismas en si no basta para lograr los objetivos institucionales, pero estas si pueden contribuir significativamente para bien o para mal porque actúan en cada una de las actividades que realizan los trabajadores en la organización. Si los empleados laboran en un clima donde constantemente tienen problemáticas o conflictos laborales no sentirán apego por la organización porque se presentan mucho más problemas que soluciones generando un ambiente con mucho estrés y agotamiento disminuyendo así el compromiso del empleado hacia la empresa

✓ Factores ambientales

Es aquel conjunto de elementos que rodean a los trabajadores en las organizaciones, lo físico, lo palpable, lo que se puede ver, y tocar. Todos estos elementos de una u otra forma influyen directamente en la calidad de vida del trabajador. Entre ellos tenemos:

- Iluminación: El ser humano posee la capacidad de adaptarse a su entorno sin embargo, su bienestar, su estado de ánimo y su fatiga, se ven afectados por la luz y el color. Sin luz, las cosas del medio carecerían de color, forma y perspectiva. Es de acotar que, tan

perjudicial puede ser el exceso como la escasez de luz, por ello, la composición de la luz como la disposición del color del entorno, merecen atención.

- Temperatura: Para un ambiente apto y propicio para el desempeño laboral, se requiere una temperatura donde no sea excesivamente caluroso ó frío. Si es alta se genera problemas graves a los ambientes de trabajo, ya que, los trabajadores expuestos a un ambiente muy caluroso se enfrentan a peligros para la salud y su seguridad, como: insolación, agotamiento, calambres, desmayo, salpullidos en la piel y el cansancio fugaz que es un estado temporal de incomodidad y tensión mental o psicológica causado por una exposición prolongada al calor. En cuanto a un ambiente excesivamente frío en el lugar de trabajo se generarían consecuencias como: congelamiento en alguna parte del cuerpo, por ejemplo en las manos y dedos, disminución del estado de conciencia y somnolencia.

- Ruido: El ruido en el trabajo es considerado como un sonido no deseado, éste puede ser molesto y afecta la capacidad de trabajo, ya que, puede generar tensión y perturbar la concentración de los empleados. Es importante comprender que, el ruido puede ocasionar accidentes cuando dificulta las comunicaciones y señales de alarma, incluso un factor de origen puede llegar a provocar problemas de salud crónicos y de pérdida temporal o permanente de la audición.

- Espacio físico: Es el diseño estructural del lugar de trabajo, su tamaño y, distribución son factores determinantes en el trabajador. Si éste se siente incomodo en el sitio de trabajo sus labores se desarrollaran de una manera ineficaz, hasta el punto de no se sentirse satisfecho en las actividades que realiza, lo cual, trae consigo consecuencias perjudiciales para la propia organización.

En forma general las condiciones ambientales influyen en el grado de compromiso organizacional porque el trabajador debe laborar en condiciones apropiadas y de tal manera obtener buenos resultados en las actividades que se realizan, así como, evitar accidentes. Poseer un sitio agradable para los trabajadores de la organización; son de vital importancia para su comodidad, bienestar e incremento del compromiso laboral. Porque de existir una verdadera satisfacción del empleado hacia el medioambiente donde se desenvuelve trabajara con más entusiasmo alcanzado así las metas propuestas por la empresa.

2.2.4 Tipos de compromiso organizacional

Compromiso Afectivo

El compromiso afectivo incluye las características personales, las características estructurales, las características relacionadas al trabajo y las experiencias de trabajo. Este tipo de compromiso se predice mejor a través de la experiencia en el trabajo, que promueve los sentimientos de comodidad en la organización y las competencias personales.

Es decir, este compromiso hace referencia a la fuerza relativa con la que el individuo se identifica a sí mismo y cómo se involucra con la organización. Conceptualmente, este tipo de compromiso se caracteriza por tener, al menos, tres factores: a) una firme aceptación y creencia de los valores y metas de la organización, b) el individuo debe tener la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización y c) el individuo debe tener el fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización.

Compromiso de Continuidad

El compromiso de continuidad se produce en la medida en que los empleados reconocen que han acumulado inversiones, en este sentido, el empleado entiende que pierde su inversión si sale de la organización o entiende y reconoce que la disponibilidad de alternativas, comparables con el actual empleo, es limitada. Generalmente, el término se utiliza para referirse a cualquier cosa de valor que el empleado ha invertido, y que si dejara dicho empleo, no habría forma o manera de recuperarlo. Tal es el caso del tiempo, el esfuerzo, el dinero, inversiones en planes de pensiones de la empresa, desarrollo de habilidades para la empresa, desarrollo de un estatus específico de la empresa, entre otros.

Este tipo de compromiso se conoce también como el de tipo calculativo, y lo definen como un fenómeno estructural que ocurre como resultado de la transacción que ejecuta el individuo con la organización, a través de las inversiones ganadas con las horas extras de trabajo. En este sentido, los empleados están subyugados a la organización ya que poseen lo que han invertido en planes de pensiones; poseen inversiones en la organización que no podrán llevárselas si se separan de la organización. El compromiso de

continuidad es altamente correlacionado con mediciones sobre la falta de alternativas y pérdidas potenciales

Compromiso Normativo

El compromiso normativo se desarrolla como el resultado de la socialización de experiencias que hacen hincapié en la conveniencia de permanecer fieles a su empleador, o a través del recibimiento de prestaciones con lo que el empleado se crea un sentido de obligación de reciprocidad con la organización. Este compromiso describe el proceso por el cual, tanto la organización como la predisposición del individuo, conllevan a desarrollar el compromiso organizacional. Las acciones de la organización incluyen, por ejemplo, la selección y la inducción del personal, mientras que la predisposición del individuo incluye la actitud hacia el trabajo desarrollado, la fidelidad con la que se trabaja, la congruencia entre los valores de la organización, los valores personales del individuo, entre otros

En resumen, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan (compromiso afectivo), mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma, posibilitando el desarrollo de las habilidades y capacidades colectivas, formando equipos de trabajo cohesionados, que en definitiva conducirán a que la organización sea más eficiente y consiga sus objetivos.

Por otra parte, se puede tratar de conseguir que los individuos se deban a la organización en base a sus propios intereses (compromiso de continuidad); pese a ello si los costes de abandonar la organización fueran muy elevados debido a políticas salariales, incentivos, relaciones, prestigio, u otras políticas de gestión de recursos humanos, los individuos tenderán a

permanecer en ella manteniéndose de nuevo las capacidades colectivas dentro de la misma como sustento de las ventajas sostenibles y duraderas que la organización hubiera sido capaz de conseguir. Y por ultimo también se pueden encontrar aquellos trabajadores que son leales a la organización (compromiso normativo), en un sentido moral el empleado se siente en la obligación de no dejar la empresa por estar en deuda con la misma.

2.2.5 Indicadores del compromiso organizacional

Según Newel, S (2003) los indicadores de compromiso organizacional son:

✓ *Identificación empresarial*

Desde el momento en que el trabajador ingresa a cualquier organización y antes de comenzar con sus actividades, las instituciones tratan de integrarlo en su contexto es decir, buscando que estos se sientan parte de la organización y que tengan conocimiento de las filosofías que prevalecen en la misma, por esto se hace indispensable dar a conocer las creencias, costumbres, misión, visión, valores que conforman parte fundamental de la identificación de los trabajadores. Entre los elementos que involucran a la identificación organizacional se puede mencionar:

- Cultura organizacional: Las organizaciones tienen finalidad, objetivos de supervivencia, pasan por ciclos de vida (crecen, se desarrollan y mueren) y enfrentan problemas de crecimiento (competencias con otras organizaciones), tienen una personalidad (misión, visión, valores). Y se les considera como microsociedades que tienen sus propios procesos de socialización, sus normas e historia.

2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|---|---|--|---|
| Factores incidentes en el compromiso organizacional | Son aquellos elementos que intervienen en el nivel de compromiso por parte de los empleados e influyen en los niveles de productividad de la organización | 1.Socio económicos 2. Psicológicos 3.Condiciones ambientales | 1.1 Compensación financiera 1.2 Compensación no financiera 2.1 Motivación laboral 2.3 Estilo de liderazgo del supervisor. 2.4 Tipo de comunicación 2.5 Relaciones interpersonales 3.1 Temperatura 3.2 Iluminación 3.3 Ruido 3.4 Espacio físico |
| Tipos de compromiso Organizacional | Se conoce como la clasificación o categorización del compromiso, es decir se definen que clase de compromisos se evidencia en la empresa. | 1.Afectivo 2.Continuidad 3. Normativo | 1.1 Satisfacción Organizacional hacia la empresa 2.1 Inversión de tiempo y esfuerzo del trabajador hacia la empresa 3.1 Deber moral o gratitud del trabajador hacia la empresa |
| Indicadores del compromiso Organizacional | Son las cualidades que distinguen o demuestran que una persona se sienta comprometida hacia la empresa influyendo así en su nivel de productividad | 1.Cultura | 1.1 Valores 1.2 Misión 1.3 Visión |

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actitudes: Son declaraciones eventuales o juicios en relación con objetos, personas o hechos. (Robbins, 1996, p.180).

Capacidad: Es la habilidad real del empleado en determinadas actividades o comportamientos, y se adquiere a partir del desarrollo de una aptitud mediante el entrenamiento o la practica (Chiavenato. 2009, p. 206).

Incentivos: Son pagos hechos por la organización a sus empleados (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidad d progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios). (Chiavenato. 2009. p. 82).

Organización: Es una asociación deliberada de personas para cumplir una determinada finalidad (Rodríguez, 2007, p.16).

Objetivos Organizacionales: Son las metas hacia las cuales se dirige la organización. (Rodríguez, 2007, p.111).

Recursos Humanos: Son los que integran las personas que trabajan para una organización, las cuales poseen habilidades y conocimientos acerca del sistema que son de gran valor para los administradores. (Rodríguez, 2007, p.41).

Recompensa: Son todos los beneficios que la organización pone a disposición de su miembros (Chiavenato, 2009, p. 341).

2.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

2.5.1 Reseña Histórica

Hato El Oso, fue fundada en 1976 con la visión de desarrollar la primera ganadería de ceba Venezolana basada en la tecnología rotacional intensiva, de forma tal de maximizar la productividad de la tierra y optimizar la calidad del ganado de carne.

En el 1996 Hato El Oso C.A., compra primeras Búfalas lecheras, para producir leche y línea de quesos gourmet. En el 2004, inaugura moderno ordeño mecánico de 40 puestos y pequeña fábrica de quesos artesanales. En el 2007 lanza una línea de quesos gourmet al mercado venezolano: quesos tradicionales al vacío y quesos hilados incluyendo la famosa mozzarella de búfala. En el 2009 inaugura segundo ordeño mecánico de 40 puestos. Para el 2010, también inaugura nueva planta industrial con líneas de yogur y queso crema. Y de esta manera se construyó una planta para la producción de productos lácteos gourmet a base de leche de búfala, producida en la misma finca, para el mercado local y la exportación.

Para el 2013 se proyecta producir 2,2 Millones de litros de leche con 2000 búfalas lecheras, y 1,9 millones de kilos de carne con 10000 cabezas en ceba aproximadamente, con lo cual la organización alimentaria más de 400.000 venezolanos.

2.5.2 Misión

Impulsar permanentemente el desarrollo personal, familiar y profesional de la familia Hato El Oso C.A, la cual está constituida por todos los

trabajadores directos e indirectos de la empresa, sus familiares y las comunidades vecinas en infinidad de modalidades

2.5.3 Visión

Hato El Oso C.A., espera ser una fuente de desarrollo económico, tecnológico y social mediante el trabajo y reinversión en la tierra y el pueblo Venezolano.

2.5.4 Objetivos Organizacionales

- ✓ Producir quesos y otros productos lácteos de la más pura leche de búfala, recién ordeñada con los mejores equipos de ordeño que garanticen la máxima asepsia, la mayor frescura y el sabor más natural de sus productos. Similarmente producir carne ecológica y de muy alta calidad organoléptica y sanitaria.
- ✓ Cuidar el suelo venezolano con un manejo Rotacional Intensivo ecológico y sustentable.
- ✓ Cuidar los animales con un trato digno y carente de maltratos, sin utilizar hormonas de crecimiento y utilizando la mínima cantidad de antibióticos y medicinas, manteniendo siempre un rebaño libre de enfermedades.
- ✓ Respaldar y garantizar los productos Bufalinda desde el momento en que se fabrican hasta que son consumidos por el pueblo venezolano.

PARTE III

ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de campo, porque los datos que se recolectaron fueron tomados directamente de los sujetos de investigación. Son datos primarios, porque son extraídos del personal que labora en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. ubicado en el km 27 de la carretera Barrancas Maturín Edo. Monagas. Según Sabino (2002), señala que la investigación de campo refiere a: “los datos de interés que se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo” (p.6). Es necesario denotar que este tipo de investigación constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento y análisis.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación de carácter descriptivo, porque se describieron los aspectos más resaltantes de la realidad. Al respecto, Tamayo, M (2001) define la investigación descriptiva como “El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.46). A través de lo expuesto por el autor es imprescindible manifestar que la investigación de nivel descriptivo va enfocada a la búsqueda de información concreta acerca del hecho o fenómeno a estudiar.

3.3 POBLACIÓN

La población es un conjunto de personas, cosas u objetos con cualidades similares. Arias (2006) define la población como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (p.81). A efectos de este estudio la población está conformada por 22 personas que trabajan en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. ubicado en el km 27 de la carretera Barrancas Maturín Edo. Monagas. Por ser una población manejable no se aplicó ninguna técnica de muestreo.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Son los pasos o procedimientos que debe llevar a cabo el investigador para la recolección, recopilación y el análisis de los resultados obtenidos. Arias (2006) lo define como: “la aplicación de técnicas, conduce a la obtención de información, la cual debe ser guiada en un medio material de manera que los datos pueden ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente” (p. 69). Las técnicas de investigación utilizadas fueron:

3.4.1 La Observación

Según Arias (2006), “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de sus objetivos de investigación preestablecidos” (p.69). El tipo de observación que se empleó en el presente estudio es la no participante, debido a que se

logró observar de forma natural sin involucrarse con el objeto de estudio y así obtener información necesaria para su posterior análisis.

3.4.2 El Cuestionario

Según Tamayo (2001) un cuestionario “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos que se consideran esenciales.”. (p.85). En la investigación se utilizó un formulario de preguntas que contestaron la población objeto de estudio lo cual generó resultados claros de una manera sencilla. Fueron 16 preguntas todas vinculadas con el objetivo de estudio en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para los trabajadores de la empresa Hato El Oso C.A.

3.4.3 Técnicas de análisis de información

- El fichaje: Se procedió a llevar de forma manual a través de fichas o anotaciones en un block, la información para la recopilación de libros y la información contenida en los mismos para luego plasmarlo en la bibliografía.
- Análisis estadístico: Se procedió analizar cada cuadro de opinión, utilizando como base los datos arrojados por el instrumento para luego así compararlo con la teoría estudiada en la parte II del estudio ofreciendo de esta manera un análisis imparcial y objetivo de los mismos.

PARTE IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En la presente parte, se dan a conocer el análisis de los resultados para lo cual se aplicó un cuestionario que arrojó un total de 16 cuadros cuya presentación estadística dividida en valores absolutos y porcentuales pueden ser visibles a continuación, así mismo se presenta un análisis cualitativo de esta información relacionada con la teoría presentada en el trabajo.

CUADRO N°1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON LOS BENEFICIOS OFRECIDOS AL TRABAJADOR EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A

| Indicadores | fi | fi% |
|--|-------|-------|
| Vacaciones | 22 | 100 |
| Jubilación | 0 | 0 |
| Seguro de accidentes de trabajo | 12 | 55 |
| Auxilio por enfermedad | 0 | 0 |
| Asistencia Odontológica | 0 | 0 |
| Subsidio de Medicamentos | 15 | 68 |
| Bono de Transporte | 0 | 0 |
| Bono de alimentación | 22 | 100 |
| Bono por matrimonio | 8 | 36 |
| Bono por nacimiento de hijos | 5 | 23 |
| Descuentos en lugares comerciales | 0 | 0 |
| Permisos pre y post- natal remunerados | 22 | 100 |
| Bonificación por méritos | 0 | 0 |
| Dotación de Uniforme | 22 | 100 |
| Total | ----- | ----- |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

En el presente cuadro los empleados marcaron más de dos indicadores para dar una respuesta a la pregunta. Las organizaciones deben estar comprometidas con el bienestar de su recurso humano. Todas deben poseer

programas de compensación de orientados a brindar mayor seguridad social a sus trabajadores, los cuales, conjuntamente con el salario obtenido por los servicios que presta, de acuerdo al cargo que ocupan, contribuyen a incrementar el compromiso organizacional.

En el caso de la empresa Hato el Oso C.A, los empleados han indicado que los tipos de compensaciones financieras ofrecidas por la empresa son las siguientes: dotación de uniformes, permisos pre y post - natal remunerados, bono de alimentaciones, vacaciones todas con un porcentaje igual del 100%. Entre otros tipos de compensaciones indicaron también: subsidio de medicamentos (68%), seguro contra accidentes de trabajo (55%), bono por matrimonio (36%) y por último bono por nacimiento de hijo (23%).

Determinando así que la organización ofrece la institución brinda a sus trabajadores una serie de compensaciones muy importantes para los trabajadores, cuyo objetivo es proporcionar al empleado y a su familia algunas condiciones de seguridad y provisión en caso de ciertos imprevistos. En definitiva, contribuyen al desarrollo y bienestar de su personal a través de herramientas que ofrecen asistencia para solventar problemas personales. Generando así una influencia positiva en el incremento del compromiso laboral por parte del empleado.

**CUADRO N°2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL TIPO DE
COMPENSACIÓN NO FINANCIERA QUE RECIBE EL TRABAJADOR
POR PARTE DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | fi | fi% |
|---|-----------|------------|
| Actividades culturales, sociales y deportivas | 8 | 36 |
| Plan vacacional | 2 | 9 |
| Excursiones o viajes | 0 | 0 |
| Servicio de Cafetín | 12 | 54 |
| Permisos para estudiar | 0 | 0 |
| Cursos de capacitación. | 0 | 0 |
| Total | ----- | ----- |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

En el presente cuadro los empleados marcaron más de una opción. Las compensaciones de tipo no financiero buscan proporcionar condiciones de diversión, recreación y uso del tiempo libre. Su disfrute crea un clima de informalidad, donde los trabajadores comparten entre ellos, como también con algunos miembros de dirección y/o supervisión, en un ámbito de mayor flexibilidad que las establecidas en relaciones laborales o de mando dentro de la organización.

En relación a este tipo de compensación los trabajadores del departamento de producción de la empresa han indicado que el servicio de cafetín (54%) seguido de las actividades culturales, sociales y deportivas (36%), plan vacacional (9%). En definitiva, en la empresa no existe una preocupación real por el tipo de compensación no financiera, cuya causa puede obedecer a su falta de carácter legal o de ejecución obligatoria influyendo negativamente en el grado de compromiso organizacional del empleado hacia la empresa, porque la empresa carece de este tipo de compensación no financiera.

**CUADRO N°3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON LOS
ESTIMULOS OFRECIDOS POR LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Alto | 4 | 18 |
| Regular | 10 | 46 |
| Bajo | 8 | 36 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

La mayoría de los empleados siendo el (46%), hacen referencia a la existencia de una motivación regular en el trabajo. Se presume que la organización ofrece ciertos beneficios que impactan de forma positiva, no obstante los trabajadores consideran que existen ciertas condiciones que se pueden mejorar y así incrementar el nivel de motivación.

Así mismo, 36% consideró bajo los estímulos ofrecidos, con base en que la empresa no ofrece las suficientes compensaciones de tipo financieros que mejoren la calidad de vida de los empleados. De la misma manera un 18% indico el grado de motivación alto reflejando así su satisfacción por la organización.

De esta forma, queda reflejado que los estímulos en el trabajo es un indicador en el compromiso organizacional que influye negativamente porque los empleados no se sienten completamente estimulados en el mismo disminuyendo de esta forma el grado de compromiso, porque sin un verdadero estímulo los empleados pierden interés por la organización en la que trabajan

**CUADRO N°4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL LIDERAZGO
QUE EJERCE EL SUPERVISOR DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--|-----------|------------|
| Asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones | 5 | 23 |
| Solo le da ordenes | 9 | 41 |
| Le consulta sus ideas y opiniones | 4 | 18 |
| Delega en usted la autoridad para tomar decisiones | 4 | 18 |
| Usted es libre de ejecutar sus actividades como mejor le parezca | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

En toda organización se requiere la presencia de un equipo de trabajo de alto desempeño con un liderazgo efectivo, donde el rol del jefe sea compartido por cada miembro para fortalecer la interdependencia y la toma de decisiones. En ese aspecto los empleados han manifestado que el liderazgo del jefe inmediato se caracteriza por que el mismo solo de da órdenes (41%), seguido de las opciones el jefe asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones (23%) el jefe le consulta sus ideas y opiniones (18%), el jefe delega en usted la autoridad para tomar decisiones (18%).

La gerencia en cualquier empresa debe estar sustentada en un liderazgo donde el jefe debe ser capaz de brindar confianza, ser comunicativo y considerar las opiniones de los empleados que contribuyan a la formación de un equipo de trabajo satisfecho con una calidad de vida extraordinaria, que les permita incrementar considerablemente su compromiso hacia la empresa. Y de acuerdo al resultado obtenido en la empresa Hato El Oso C.A. el estilo que prevalece es el autoritario disminuyendo así el grado de compromiso del trabajador hacia la empresa.

**CUADRO N°5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS RELACIONADA CON EL TIPO DE
COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--|-----------|------------|
| Verbal (Reuniones, conversaciones) | 15 | 68 |
| Escrita (Carteleras Memorandums) | 3 | 14 |
| Digital (Correo electrónico o vía web) | 4 | 18 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los empleados del departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A, han indicado que el tipo de comunicación presente en la organización es verbal (68%), seguido de digital (18%) y escrita (14%).Lo cual se puede deducir que en el área de producción de la empresa existe una combinación de los distintos tipos de comunicación generando satisfacción en los empleados por estar siempre informados sobre los distintos asuntos de trabajo impactando así positivamente en el grado de compromiso laboral de los trabajadores hacia la empresa.

Impacta positivamente en el compromiso organizacional porque si en la organización existe una buena comunicación los empleados tendrán confianza en expresar sus ideas y opiniones convirtiendo así está en una herramienta que genera confianza en los trabajadores incrementando en esta forma su fidelidad hacia la empresa y la eficiencia e las actividades que realizan.

**CUADRO N°6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Excelente | 2 | 9 |
| Muy buena | 3 | 13 |
| Buena | 10 | 45 |
| Regular | 7 | 32 |
| Deficiente | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los empleados han indicado, que las relaciones entre compañeros se caracterizan por ser buena (45%), regular (32%), muy buena (13%) y excelente (9%). De manera global, se puede decir que los empleados en el departamento de producción tienen un nivel de buena calidad en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, lo cual contribuye a tener un mejor desenvolvimiento en todas las actividades realizadas, logrando así satisfacer una de las necesidades básicas, como lo es, la afiliación, a manera de lograr tanto el objetivo en el departamento, como el individual, que no es más que su crecimiento profesional.

Es importante, tener presente que una buena relación entre compañeros de trabajo influye de manera positiva y significativa al logro de los objetivos; es decir, en reiteradas oportunidades el hecho de mantener un puesto de trabajo, no depende solamente de conocer el cargo a desarrollar sino también de mantener un buen ambiente laboral dentro de la institución, que le garantice un mayor nivel de aceptación, lo cual incide en el incremento del compromiso laboral de los trabajadores hacia la empresa.

**CUADRO N°7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL NIVEL DE
TEMPERATURA PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Muy Alta | 0 | 0 |
| Alta | 8 | 36 |
| Media | 14 | 64 |
| Baja | 0 | 0 |
| Muy Baja | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Una gran proporción de los empleados 64% afirman que el nivel de temperatura en el lugar de trabajo es media. Consideran en la fábrica prevalece la temperatura ambiente, lo cual obedece a la presencia de ventanales que dan entrada al aire natural hacia la misma, lo que genera un ambiente fresco y agradable a pesar de disponer de pocos aires acondicionados, que cubran todas las dimensiones estructurales de la fábrica

Por el contrario, 36% la considera alta, por la ausencia de los aires acondicionados necesarios como medio para regular la temperatura ambiental presente en el departamento. La temperatura es uno de los elementos que influye en el incremento del compromiso laboral. Debido a las condiciones inapropiadas, es decir, exceso de calor o frío, un trabajador empezará a sentir malestar, incomodidad, e inclusive molestia; se siente fatigado con su ambiente de trabajo y su compromiso hacia la empresa disminuye en gran proporción, por el ambiente en que realiza sus actividades generando cansancio y fatiga al momento de realizar cualquier actividad en la empresa.

**CUADRO N°8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON LA INTENSIDAD DE
LUZ PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Excelente | 4 | 18 |
| Bueno | 9 | 41 |
| Regular | 3 | 13 |
| Deficiente | 6 | 27 |
| Muy Deficiente | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Según 41% de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A afirman que la intensidad de luz es buena; sin embargo, 27% refiere que es deficiente, debido a que existe un número de lámparas en mal estado logrando así que la intensidad de luz se desmejore. Es de resaltar que un grupo de empleados 18% comentan que la calidad de luz presente es lo suficientemente excelente, por su parte el 13% lo considera regular.

En la empresa la intensidad de luz es calificada como buena, porque cuenta con luz natural como artificial, sin embargo las lámparas que ofrecen el tipo de luz artificial en su mayoría están en mal estado. Por tal razón, la iluminación juega un papel importante en lo referido al tema de compromiso organizacional en el trabajo; de una buena iluminación depende que el trabajador realice sus funciones de una manera segura sin correr riesgo de sufrir accidentes y que realice las mismas de una forma rápida y eficiente y de acuerdo a los trabajadores es lo que ocurre en la organización, no obstante se pueden sustituir dichas lámpara en mal estado e incrementar aún más el compromiso organizacional.

**CUADRO N°9 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL NIVEL DE
RUIDO PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Muy Alta | 0 | 0 |
| Alta | 17 | 77 |
| Media | 0 | 0 |
| Baja | 5 | 23 |
| Muy Baja | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los datos reflejan que el nivel de ruido presente en el lugar de trabajo se caracteriza por ser alto, según 77% de la población objeto de estudio. Esto puede obedecer a la rama que se dedica la fábrica que es la realización de productos lácteos, y las maquinarias utilizadas para ello generan ruido en el ambiente de la fábrica donde se desenvuelven los empleados del departamento de producción.

No obstante, 23% afirma que es bajo que no genera inconvenientes al momento de trabajar, sin embargo con el resultado obtenido, indica que el grado de compromiso organizacional se ve inferido de forma negativa porque el ruido presente es alto generando incomodidad en el ambiente de trabajo para los empleados.

Por esta razón el grado de compromiso se ve afectado disminuyendo la fidelidad de los empleados porque si la empresa no ofrece las condiciones ambientales adecuadas porque los trabajadores deben dar lo mejor de si en la organización.

**CUADRO N°10 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON LA
SATISFACCIÓN PERSONAL EN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA
QUE LO IMPULSA AL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS EN LA
EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|---------------|-----------|------------|
| Siempre | 2 | 9 |
| Algunas Veces | 5 | 23 |
| Nunca | 15 | 68 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los empleados de la Organización, han indicado que nunca 68%, han sentido satisfacción personal por las actividades que realizan lo que impulsa en manera significativa el alcance de los objetivos organizacionales, otro grupo de empleados indico que algunas veces 23% y siempre 9%. Lo que hace deducir que en la organización no existe un compromiso afectivo como tal hacia la empresa.

La organización es importante que cada empleado se sienta comprometido con la empresa porque solo así se alcanzaran las metas propuestas por la empresa en una forma eficiente y productiva. El compromiso afectivo en cualquier empresa indistinto al ramo a la cual se dedique es uno de los más importantes porque realmente muestra la fidelidad y el interés del trabajador por realizar sus actividades y si este la hace por placer y no por obligación aún más serán los resultados positivos de la tarea que realiza en la empresa.

**CUADRO N°11 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON LA RAZON POR
LA CUAL TRABAJA EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| La inversión de tiempo | 10 | 45 |
| Esfuerzo dedicado a la misma | 9 | 41 |
| Gusto por las actividades que realiza | 1 | 5 |
| Todas las anteriores | 2 | 9 |
| Ninguna de las anteriores | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los empleados han indicado en forma contundente que están en la organización por toda la inversión de tiempo (45%) que han hecho a la empresa y temen perder todo el esfuerzo dedicado a la misma (41%) y comenzar desde cero en cualquier organización. Por esta razón se puede presumir que en la empresa se evidencia un compromiso de continuidad en los trabajadores de la misma. Otro grupo de empleados indico gusto por las actividades que realiza 5%, y otros empleados indicaron que todas las antes mencionadas 9%.

Es importante mencionar que este tipo de compromiso es por temor a perder una estabilidad en la empresa, más que por un sentido de aprecio hacia la organización, lo cual no genera los mismos niveles de productividad. Por ello es importante que se analicen todos los factores que pueden influir en el tipo de compromiso para generar más afecto por la empresa que obligatoriedad y ver reflejado en los niveles de productividad el sentimiento de apego por la organización.

**CUADRO N°12 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADAS CON EL GRADO DE
FIDELIDAD HACIA LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--------------------|-----------|------------|
| Muy Alto | 0 | 0 |
| Alto | 0 | 0 |
| Medio | 3 | 14 |
| Bajo | 16 | 72 |
| Muy Bajo | 3 | 14 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

La fidelidad es representada por el compromiso normativo y los empleados han mencionado que el nivel de fidelidad que sienten por la empresa es bajo 72%, muy bajo 14% y medio 14%. Lo cual hace inferir que en la organización no existe un alto nivel de compromiso normativo.

En cualquier empresa trabajar por el simple deseo de hacerlo y que gusten las actividades que realizan son fundamentales porque generan un nivel de productividad aun mayor incrementando así el margen de ganancias de la empresa. El compromiso normativo es experimentado como el deber de cumplir las reglas y políticas organizacionales relativas a las labores que le corresponden al empleado.

Este compromiso se cumple por convicción y voluntad propia, sin que tenga lugar la obligación. Se toma como un valor importante y es responsabilidad de cada individuo, aparte de la organización, ya que es un valor adquirido y fomentado en el ámbito familiar y que constituye parte de la personalidad del individuo. Es una necesidad personal respetar este compromiso.

**CUADRO N°13 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL TIPO DE
COMPROMISO PRESENTE EN LA EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|---|-----------|------------|
| Involucrado con la empresa por la satisfacción personal que genera el cumplimiento de los objetivos organizacionales. | 6 | 27 |
| Involucrado con la empresa por la inversión de tiempo y esfuerzo dedicado durante el tiempo | 12 | 55 |
| Involucrado con la empresa por fidelidad hacia la misma | 4 | 18 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

En la empresa Hato el Oso C.A, los empleados en el departamento de producción han indicado que el apego que sienten por la empresa es por la inversión de tiempo y esfuerzo dedicado durante el tiempo que laboran en ella (55%), lo cual se tipifica como un compromiso de continuidad. No obstante un 27% refleja que trabajan en la empresa por la satisfacción personal que genera el cumplimiento de los objetivos organizacionales, clasificándose este como el tipo de compromiso afectivo.

Y por último con el 18% los trabajadores indicaron que se involucran en la empresa por la fidelidad hacia la misma, es decir una gratitud que sienten hacia la organización. De esta forma se puede deducir que los empleados están trabajando por la necesidad de tener un empleo fijo y por temor a perder la inversión de tiempo y esfuerzo que tienen en la misma.

**CUADRO N°14 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL CONOCIMIENTO
DE LA VISIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA HATO EL OSO
C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|---|-----------|------------|
| Hato El Oso C.A., espera ser una fuente de desarrollo económico, tecnológico y social mediante el trabajo y reinversión en la tierra y el pueblo Venezolano | 5 | 23 |
| Hato El Oso C.A., desea consolidarse como empresa líder en su ramo ofreciendo productos de calidad a la población venezolana | 2 | 9 |
| Desconozco la respuesta | 15 | 68 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

La mayoría de los empleados 68% han indicado que desconocen la visión de la organización. Otro porcentaje del 23%, coincidió con la verdadera visión de la empresa que es ser una fuente de desarrollo económico, tecnológico y social mediante el trabajo y reinversión en la tierra y el pueblo Venezolano. Otro grupo de empleados 9%, indico una opción incorrecta al indicar que la misión de la empresa es consolidarse como empresa líder en su ramo ofreciendo productos de calidad a la población venezolana

La visión de una organización debe ser conocida por todos y se les debe informar a los empleados desde su ingreso a la institución a través de un programa de inducción adecuada. Es importante señalar que la visión indica hacia donde la institución aspira llegar, y sus planes a futuros. Por esta razón se convierte en un elemento esencial en el compromiso organizacional porque si los empleados conocen las metas y participan de ellas más comprometidos estarán con la empresa

**CUADRO N°15 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON EL CONOCIMIENTO
DE LA MISIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA HATO EL OSO
C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|--|-----------|------------|
| Impulsar permanentemente el desarrollo personal, familiar y profesional de la familia Hato El Oso C.A, la cual está constituida por todos los trabajadores directos e indirectos de la empresa, sus familiares y las comunidades vecinas en infinidad de modalidades | 3 | 14 |
| Desarrollar, productos con altos niveles de calidad que satisfagan la demanda de la población venezolana ajustados a precios justos al alcance de todos. | 4 | 18 |
| Desconozco la respuesta | 15 | 68 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Los empleados de la organización, han indicado que no conocen la misión de la empresa (68%). Otro grupo de empleados 18% indicaron una opción incorrecta de la misión de la empresa porque señalaron que es desarrollar, productos con altos niveles de calidad que satisfagan la demanda de la población venezolana ajustados a precios justos al alcance de todos.

Solamente el 14% reflejo la opción correcta al indicar que la misión es impulsar permanentemente el desarrollo personal, familiar y profesional de la familia Hato El Oso C.A, la cual está constituida por todos los trabajadores directos e indirectos de la empresa, sus familiares y las comunidades vecinas en infinidad de modalidades. El desconocimiento de la misión de la organización, donde se labora limita la obtención de metas y objetivos, cuestión que llama a la reflexión en el departamento, porque sólo un ínfimo número de empleados conocen la misión de la empresa y por ello genera un bajo nivel de compromiso en la organización.

**CUADRO N°16 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA
OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS VINCULADA CON LOS VALORES DE LA
EMPRESA HATO EL OSO C.A**

| Indicadores | Fi | fi% |
|---------------------------|-----------|------------|
| Honestidad | 0 | 0 |
| Responsabilidad | 0 | 9 |
| Compromiso | 0 | 0 |
| Fidelidad | 2 | 9 |
| Excelencia | 0 | 0 |
| Todos los anteriores | 20 | 91 |
| Ninguno de los anteriores | 0 | 0 |
| Total | 22 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado en Febrero 2013

Entre los valores presentes en la organización un grupo de empleados afirman que los más frecuentes son: honestidad, responsabilidad, compromiso, fidelidad y excelencia. Pues la opción más elegida se refería a todos los valores mencionados (91%). Sin embargo, también hay un grupo que resalta la fidelidad (9%), como el valor más frecuente

Los valores son las características fundamentales que rigen a la organización y cuando son practicados por todos se convierten en los principios organizacionales, estos forman parte de la cultura de la organización, por ello, es importante que los trabajadores conozcan a profundidad y se identifiquen con estos elementos. De ésta manera, le darán cumplimiento a los objetivos institucionales; considerando que un personal con alto sentido de pertenencia posee un mayor nivel de compromiso. De los valores que tiene la institución depende el cumplimiento de la misión y la visión por parte de los empleados. Cuestión que en la organización de acuerdo a los empleados se puede lograr porque existen valores presentes para conseguirlo.

PARTE V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El compromiso organizacional como se ha estudiado se refiere al grado con que las personas se identifican, están consustanciadas con sus organizaciones y dispuestas a continuar trabajando en ellas. Por tal razón, el compromiso que un empleado tiene con su organización se vincula estrechamente con su comportamiento en el lugar de trabajo. Por ello se realizó el presente estudio que tiene como objetivo general estudiar el compromiso organizacional en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. El cual arrojó las siguientes conclusiones:

Los factores psicosociales presentes en el compromiso de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. se caracterizan por ser socioeconómicos, psicológicos y ambientales. Donde los resultados arrojados por el censo determinaron que en el factor socioeconómico la organización no ofrece la suficiente cantidad de beneficios financieros y no financieros impactando negativamente en el grado de compromiso organizacional. Por otra parte en relación al factor psicológico los empleados indicaron que el tipo de liderazgo no es el adecuado por ser autoritario, que el tipo de comunicación es una combinación entre verbal, escrita y por correo electrónico, el grado de motivación es regular y las relaciones interpersonales son buenas.

Generando todos estos indicadores psicológicos un impacto positivo a pesar del tipo de liderazgo ejercido y el nivel de motivación presente en la

organización. Otro de los factores ha sido el ambiental que de forma general se puede deducir que genera un incremento en el grado de compromiso del trabajador hacia la empresa generando una satisfacción general por la organización.

En relación al tipo de compromiso organizacional que prevalece en los empleados que laboran en el departamento de producción para la empresa Hato El Oso C.A se determinó que es de continuidad, ya que los trabajadores permanecen en la organización por la inversión de tiempo y esfuerzo que han hecho en la misma y sienten que al abandonar la empresa perderán todo lo invertido en la misma debiendo comenzar desde cero en cualquier otra organización donde encuentren un nuevo trabajo.

Por último lo relacionado con los indicadores del compromiso organizacional por parte de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A, se determinó que la identificación empresarial que se encuentra vinculada con la cultura presenta grandes deficiencias porque los empleados desconocen la misión y visión de la organización, así como también son muy poca las costumbres practicadas en la mismas como por ejemplo la realización de eventos que involucren la participación de todos los empleados para fomentar así un clima de armonía y cordialidad entre los empleados.

De esta forma se obtienen como conclusión final que el grado de compromiso de los empleados es regular ya que están en la empresa por una necesidad de estabilidad económica y emocional así y también se puede deducir que la organización tiene muchos aspectos que pueden mejorarse con la finalidad de incrementar este compromiso hacia la organización.

5.2 RECOMENDACIONES

Para aumentar el compromiso organizacional de los empleados en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A se recomienda a la gerencia tomar en consideración los siguientes aspectos:

- En función de las compensaciones salariales
 - o La gerencia, debe ocuparse de elaborar programas o planes de servicios y beneficios socio económico, que contribuyan a una mejor remuneración.
 - o Los trabajadores deberían agruparse para lograr acuerdos con el patrono para gestionar la incorporación de nuevos beneficios a fin de lograr la ampliación de programas asistenciales, recreativos y supletorios que contribuyan a mejorar sus condiciones de seguridad y provisión en casos de imprevistos, así como, las de distracción y buen uso del tiempo libre a satisfacer sus necesidades y la de su grupo familiar.

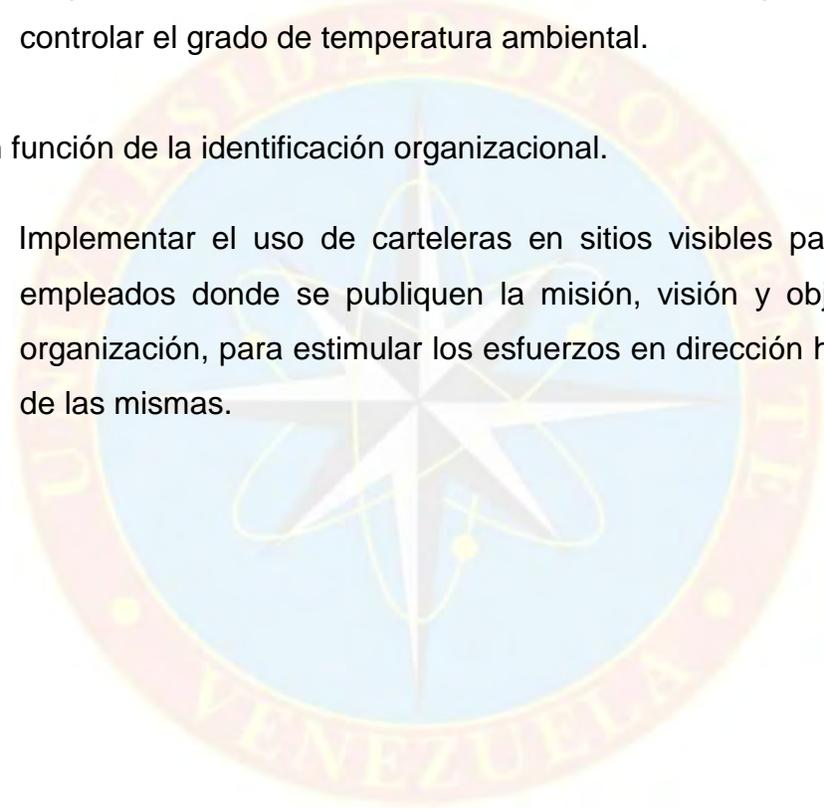
- En función de las condiciones psicológicas:
 - o Establecer actividades recreativas para el personal, para propiciar un clima de armonía y cordialidad entre los empleados.
 - o Se debe propiciar un estilo de liderazgo situacional que en ciertas oportunidades le dé la confianza al empleado en participar y ser responsable en la toma de decisiones.
 - o Implementar políticas de reconocimiento para los empleados, con entrega de certificados por su labor, por años de servicios, elegir el empleado del mes, agasajos para jubilados, entre otros.

- En función de las condiciones físicas ambientales:

- Implementar una política de mantenimiento para prever y corregir los aspectos perjudiciales a la salud del trabajador, tal es el caso de la sustitución de lámparas en mal estado, para ofrecer así una mayor claridad a los empleados.
- Adquirir e instalar aires acondicionados en el departamento para controlar el grado de temperatura ambiental.

- En función de la identificación organizacional.

- Implementar el uso de carteleras en sitios visibles para todos los empleados donde se publiquen la misión, visión y objetivos de la organización, para estimular los esfuerzos en dirección hacia el logro de las mismas.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias, F (2006). Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw. Colombia.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A: México

De la Cruz, L y Curlys, J. (2012) Trabajo de Grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional Caso Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

García, A. y Ramírez, M. (2012) Trabajo de grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional, Caso: Biblioteca Central Universidad de Oriente Núcleo de Monagas,

Guilarte, J. (2006). Aprendizaje Organizacional. Editorial Limusa. México.

González, M. (2001). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. Editorial Continental. México.

Koontz, H. (2001). Administración, una perspectiva global. Editorial McGraw Hill, México.

Newel, S (2003) Organizaciones saludables. Primera edición Editorial Thompson-, España.

Robbins (1996). Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. 7ª edición. Editorial Prentice Hall, México, año 1996.

Rodríguez, J. (2007). Administración Moderna de Personal. Séptima edición. Editorial Thomson: México

Sabino, C. (2002). El Proceso de investigación. Segunda edición, Editorial Panapo: Venezuela.

Sifontes, M. (2007) trabajo de grado titulado: Análisis del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de Administración e Ingeniería que Laboran en la Sede de la Empresa PCI Ingenieros Consultores, S. A. Ubicada en Maturín Estado Monagas.

Tamayo M. (2001) El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta Edición. Editorial Limusa. México.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario cumple con el fin de recolectar información para la investigación que se está llevando a cabo, con el fin de culminar el trabajo de grado titulado: **ESTUDIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL CASO EMPRESA HATO EL OSO C.A. UBICADO EN EL KM 27 DE LA CARRETERA BARRANCAS MUNICIPIO MATURIN ESTADO MONAGAS, AÑO 2013**

Se Garantiza absoluta confidencialidad de la información que va a suministrar.

Recomendaciones para contestar:

1. Leer y responder cuidadosamente cada una de las preguntas.
2. Ser sincero y lo más objetivo posible.
3. Escribir en el espacio en blanco destinado para tal fin su respuesta a las preguntas que así lo ameriten.

GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACION

Febrero, 2013

1. Señale los beneficios que recibe

| | |
|--|-----|
| Vacaciones | () |
| Jubilación | () |
| Seguro de accidentes de trabajo | () |
| Auxilio por enfermedad | () |
| Asistencia Odontológica | () |
| Subsidio de Medicamentos | () |
| Bono de Transporte | () |
| Bono de alimentación | () |
| Bono por matrimonio | () |
| Bono por nacimiento de hijos | () |
| Descuentos en lugares comerciales | () |
| Permisos pre y post- natal remunerados | () |
| Bonificación por méritos | () |
| Dotación de Uniforme | () |

2. ¿Cuáles son los tipos de compensación no financiera que recibe por la empresa?

| | |
|---|-----|
| Actividades culturales, sociales y deportivas | () |
| Plan vacacional | () |
| Excursiones o viajes | () |
| Servicio de Cafetín | () |
| Permisos para estudiar | () |
| Cursos de capacitación. | () |

3. ¿Se siente estimulado para realizar las actividades inherentes al cargo que desempeña?

| | |
|---------|-----|
| Alto | () |
| Regular | () |
| Bajo | () |

4. ¿El jefe cuando lo supervisa?

| | |
|--|-----|
| Asume toda la responsabilidad en la toma de decisiones | () |
| Solo le da ordenes | () |
| Le consulta sus ideas y opiniones | () |
| Delega en usted la autoridad para tomar decisiones | () |
| Usted es libre de ejecutar sus actividades como mejor le parezca | () |

5. ¿De qué forma se comunica en la organización?

| | |
|--|-----|
| Verbal (Reuniones, conversaciones) | () |
| Escrita (Cartelera Memorandums) | () |
| Digital (Correo electrónico o vía web) | () |

6. ¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son?

| | |
|------------|-----|
| Excelente | () |
| Muy buena | () |
| Buena | () |
| Regular | () |
| Deficiente | () |

7. ¿Cómo considera el nivel de temperatura presente en el sitio de trabajo?

| | |
|----------|-----|
| Muy Alta | () |
| Alta | () |
| Media | () |
| Baja | () |
| Muy Baja | () |

8. ¿Cómo considera la intensidad de luz presente en el lugar de trabajo?

| | |
|----------------|-----|
| Excelente | () |
| Buena | () |
| Regular | () |
| Deficiente | () |
| Muy Deficiente | () |

9. ¿Cómo consideras el nivel de ruido presente en el medio ambiente de trabajo?

| | |
|----------|-----|
| Muy Alta | () |
| Alta | () |
| Media | () |
| Baja | () |
| Muy Baja | () |

10. ¿Usted siente satisfacción personal en las actividades que realiza que lo impulsa al alcance de los objetivos?

| | |
|---------------|-----|
| Siempre | () |
| Algunas Veces | () |
| Nunca | () |

11. ¿Usted trabaja en la empresa por:

| | |
|---------------------------------------|-----|
| La inversión de tiempo | () |
| Esfuerzo dedicado a la misma | () |
| Gusto por las actividades que realiza | () |
| Todas las anteriores | () |
| Ninguna de las anteriores | () |

12. ¿Cuál es el grado de fidelidad que tiene usted por la empresa?

| | |
|----------|-----|
| Muy Alta | () |
| Alta | () |
| Media | () |
| Baja | () |
| Muy Baja | () |

13. Se siente involucrado con la empresa por

| | |
|---|-----|
| Involucrado con la empresa por la satisfacción personal que genera el cumplimiento de los objetivos organizacionales. | () |
| Involucrado con la empresa por la inversión de tiempo y esfuerzo dedicado durante el tiempo | () |
| Involucrado con la empresa por fidelidad hacia la misma | () |

14. ¿Considera usted que la empresa?

| | |
|---|-----|
| Hato El Oso C.A., espera ser una fuente de desarrollo económico, tecnológico y social mediante el trabajo y reinversión en la tierra y el pueblo Venezolano | () |
| Hato El Oso C.A., desea consolidarse como empresa líder en su ramo ofreciendo productos de calidad a la población venezolana | () |
| Desconozco la respuesta | () |

15. ¿Considera usted que el objetivo de la empresa es?

| | |
|--|-----|
| Impulsar permanentemente el desarrollo personal, familiar y profesional de la familia Hato El Oso C.A, la cual está constituida por todos los trabajadores directos e indirectos de la empresa, sus familiares y las comunidades vecinas en infinidad de modalidades | () |
| Desarrollar, productos con altos niveles de calidad que satisfagan la demanda de la población venezolana ajustados a precios justos al alcance de todos. | () |
| Desconozco la respuesta | () |

16. ¿Qué valores prevalecen en la organización?

| | |
|---------------------------|-----|
| Honestidad | () |
| Responsabilidad | () |
| Compromiso | () |
| Fidelidad | () |
| excelencia | () |
| Todos los anteriores | () |
| Ninguno de los anteriores | () |

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 1/5

| | |
|------------------|---|
| Título | ESTUDIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL CASO EMPRESA HATO EL OSO C.A, MATURÍN ESTADO MONAGAS AÑO 2013 |
| Subtítulo | |

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | MARTÍNEZ ELIANA DEL VALLE | CVLAC |
| e-mail | | elimar_mde@hotmail.com |
| e-mail | | |
| RONDÓN ROMERO NORKYS DEL CARMEN | CVLAC | C.I. 15030227 |
| | e-mail | norkysrondon@hotmail.com |

Palabras o frases claves:

| |
|---------------------------|
| Compromiso organizacional |
| Compromiso Afectivo |
| Compromiso Continuidad |
| Compromiso Normativo |

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso: 2/5

| Área | Sub-área |
|--|------------------------------|
| CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS | Gerencia de Recursos Humanos |
| | |
| | |

Resumen (Abstract):

El compromiso organizacional es un elemento imprescindible para cualquier organización que desee alcanzar sus objetivos de una manera eficiente y oportuna, por esta razón se decidió realizar un trabajo de investigación que tiene como objetivo general: Estudiar el compromiso organizacional caso la empresa Hato El Oso C.A. ubicado en el km 27 de la carretera Barrancas Maturín Edo. Monagas y por objetivos específicos Identificar los factores psicosociales presentes en el compromiso de los empleados, Conocer el tipo de compromiso organizacional que prevalece en los trabajadores y analizar los indicadores del compromiso organizacional por parte de los empleados que laboran en el departamento de producción de la empresa Hato El Oso C.A. por esta razón la metodología se enmarco en el tipo de investigación de campo, porque la fuente empleada fue primaria, así mismo la información contenida para desarrollar el estudio fueron los 22 empleados que laboran el departamento de producción de la empresa, el nivel se determinó como descriptivo, por el hecho de describir la realidad presente. En cuanto a las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron cuestionario y la observación y la técnica para el análisis de los datos fueron el fichaje y análisis estadístico. Obteniendo como conclusión fina que el grado de compromiso de los empleados es regular ya que están en la empresa por una necesidad de estabilidad económica y emocional.

Descriptor: compromiso organizacional, empleados, satisfacción laboral.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 3/5
Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|----------------------------|------------------------------|---|
| Dra. García Omaira | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 4.038.427 |
| | e-mail | omagarcia@cantv.net |
| | e-mail | |
| MG. Córdoba Maruly | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 12.539.713 |
| | e-mail | marulycordova@hotmail.com |
| | e-mail | |
| MSC. Pérez Martha | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 11.342.440 |
| | e-mail | perezm@monagas.udo.edu.ve |
| | e-mail | |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------------|------------|------------|
| 2013 | 03 | 14 |

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaj e: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 4/5

Archivo(s):

| |
|------------------------------|
| Nombre de archivo |
| TESIS_MARTÍNEZ Rondón |

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura-

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *[Firma]*

FECHA 5/8/09 HORA 5:20

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNDELA
Secretario



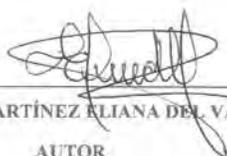
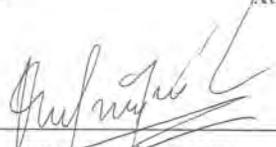
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

| | |
|---|---|
|  MARTÍNEZ ELIANA DEL VALLE AUTOR |  RONDON ROMERO NORKYS DEL CARMEN AUTOR |
|  DRA. GARCÍA OMAIRA ASESORA | |