



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

**ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA AREPERA VENEZUELA MATURÍN - MONAGAS**

**Asesor:
Profa. Martha Pérez**

**Bachilleres:
Gascón. M Dalwin. R
C.I 18.825.328
Marcano. H Angelys. T
C.I 20.201.117**

**Trabajo de grado, Modalidad Cursos Especiales para Optar al Título de Licenciado
en Gerencia de Recursos Humanos**

Maturín, Diciembre 2013



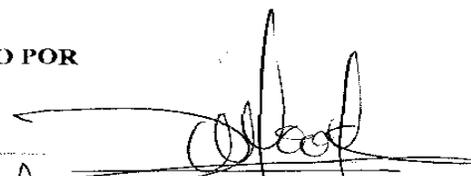
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

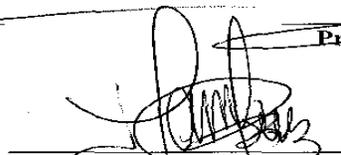
ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA AREPERA DE VENEZUELA MATURIN- MONAGAS

Presentado por

APROBADO POR


Dra. Omaira García
Jurado Principal


Profa. Marulis Córdova
Jurado Principal


Profa. Martha Pérez
Asesor Académico

Trabajo de grado, Modalidad Cursos Especiales para Optar al Título de Licenciado
en Gerencia de Recursos Humanos

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo número 41 del reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente: “los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el conocimiento del núcleo respectivo, el cual participa al consejo universitario, para su autorización”.



DEDICATORIA

Para encabezar, gracias a mi Cristo y Dios todopoderoso y omnipotente por la dicha y el privilegio de mantenerme con vida, avivándome antes las adversidades y brindándome las fortalezas con las que he salido adelante a pesar de las situaciones.

Quiero dedicar este logro principalmente a mi *MAITA*, mi mejor amiga. Aunque no esté a mi lado físicamente se que estaría orgullosa de mi, llenándome con tu amor y comprensión en este momento. Te amare siempre.

A los seres más especiales e importantes en mi vida, mis padres ANGEL E YSABEL, por ser mi más grande apoyo, por ser ejemplo de lucha, superación y perseverancia no importando las dificultades siempre han tenido ese espíritu de superación, por su amor infinito. Privilegiada y honrada por tener unos padres tan chéveres como ellos. No sé que hubiese sido de mí, si no contara con ustedes. Inmensamente, Gracias.

A mis queridos hermanos, amigos y compinches Ángel Daniel, Abraham y Abigail, por supuesto a mi sobrino precioso Ángel Francisco que llego a nuestras vidas regalándonos alegría. Los amo manitos. Por ser ellos la máxima dicha en mi vida. Fueron mi motor, mi fuerza para continuar y no desmayar.

Mis abuelos Francisco y Teresa, gracias mis viejos los quiero. Mi cuñada Francis. A mi tío David y Bea por convertirse en mis padres adoptivos aquí en Maturin, gracias por sus atenciones. A mis tías Yulis, Morocha, Marvelis, Noelis y Milena, son lo máximo tías y a mis tíos Félix, Douglas Morocho, Carlitos, Julián, Emilio, José Luis.

También le dedico este logro a Carmen Hernández, Zulmira, mi prima Suraima, Nayo, Elida, Petra y a todos mis familiares que estuvieron pendiente de mis estudios y siempre tenían palabras de ánimos. ¡¡*Muchas Gracias!!*

Angelys. T. Marcano H.



DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación y toda mi trayectoria universitaria a dios todo poderoso y a la virgen del velle, quienes han sido mis guías incondicionales en todo este camino recorrido y por recorrer, siendo estos los que me dieran fuerza espiritual para seguir adelante día a día a pesar de todos los altibajos vividos, derribando los obstáculos permitiéndome luchar en todo momento. Gracias.

A ti Madre preciosa por tener paciencia y confiar en mí a pesar de todas las dificultades que se me presentaron en el camino, por ser siempre mi pilar y estar conmigo cuando más te he necesitado, este logro es para ti te amo mama.

A mi Maita preciosa por darme siempre apoyo moral y levantarme el ánimo cuando decaía, por ser esa luz en mi vida para guiarme siempre por el camino del bien y por darme siempre la seguridad en que cuando nos proponemos algo lo podemos lograr a pesar de las adversidades, gracias por ser como eres, siempre tan especial y comprensiva te amo.

A mi padre hermanos y familiares los amo...

Dalwin R. Gascón M.

AGRADECIMIENTO

Te agradezco Dios padre y mi virgen del valle, por protegerme en todo momento e iluminar mi camino dándome serenidad, confianza, fuerza y ganas de seguir siempre hacia adelante.

A la U.D.O, por permitirme ser integrante de esta Institución la cual considere mi segunda casa en toda mi trayectoria de estudiante universitario.

A los profesores que conocí y me formaron, brindándome todos sus conocimientos para así ser excelente profesional y dejando una vez más en alto nuestra casa de estudio.

A mi mama, papa, abuela hermanos tías, por ser mis pilares y por contar en todo momento con su apoyo incondicional dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante y lograr mis metas los amo, gracias.

A mi compañera Angelys “Teresa” Marcano Hidalgo, por ser una excelente amiga y compañera de estudios, por su dedicación y esmero en que todo nos saliera bien, por las lloradas, las amanecidas es trasnochos y todo el esfuerzo y esmero, gracias amiga.

A la Profa. Martha Pérez por todo el apoyo que nos brindo en el proceso de elaboración de nuestro trabajo de investigación, por darnos confianza, ánimos y alientarnos en que si podíamos lograr esta meta tan preciada, gracias profa.

A todos los que de una u otra manera estuvieron inmerso en todo este tiempo y que sintieron y vivieron todos los momentos de angustias, desesperos, ansiedad, llantos y alegrías, gracias.

A todos mil Gracias

Dalwin R. Gascón M.

AGRADECIMIENTOS

A Dios también le dedico mis agradecimientos por regalarme la sabiduría durante mi carrera universitaria.

Quiero agradecerles a mis padres por ser ellos quienes me ayudaron y me mantuvieron estudiando para así llevar a cabo mis metas y hermanos por su apoyo.

A toda mi familia paterna y materna, gracias. A mi gente de Guacuco y mis vecinos de donde resido, actualmente. Especialmente mi vecina Bertha.

A mi compañero y hermano Dalwin Gascón por esas verdes que nos comimos durante la realización de nuestra tesis, por los momentos divertidos, por las amanecidas, gracias amigo. A su familia tan especial y chévere, gracias por sus atenciones y apoyo durante el desarrollo de nuestra tesis.

A nuestras profesoras jurados Omaira García y Marulis Córdoba, gracias profe por sus conocimientos impartidos y su paciencia. A nuestra asesora Martha Pérez, profe Dios añada a su vida muchas bendiciones y continúe derramando en usted sabiduría y Dios continúe llenándola de temple y paciencia en su puesto de trabajo. Felicidades.

Gracias también a los trabajadores de la Arepera Venezuela por su receptividad y la disposición que tuvieron para con nosotros, al Gerente encargado Jonathan Ramírez, Ana Domínguez, Mirianyelis Marín, Maribel Maza y Manuel Mundarain por apoyarnos y darnos ánimo en la realización de nuestra investigación.

A todos mis compañeros de clases y amigos que conocí durante mi carrera, (Eri, Pedro, Rudy, Cristal, Digni, Cesar, Alfreli, Milagros, Bernalis, Juana, Rosi,

Kenni, Ronny, Pacheco y muchos más). Al equipo de Kickingball de la UDO por los buenos momentos que viví con ellos y las demás disciplinas deportivas con los que conviví muchos momentos divertidos.

Por último y no menos importante, al contrario, agradecida a la Universidad de Oriente, mi segunda casa. Por permitir realizarme como una profesional. A mis profesores. Por ser ellos piezas claves en el desarrollo de nuestra vida universitaria, por la entrega en cada uno de nosotros ofreciéndonos una educación para nuestra formación convirtiéndose prácticamente en nuestros padres durante estos años.

Angelys. T. Marciano H.



INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL	x
INDICE DE CUADROS	xii
RESUMEN	xv
INTRODUCCIÓN	1
PARTE I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
PARTE II	10
ASPECTOS TEORICOS	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2 ANTECEDENTES DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	11
2.3 BASES TEÓRICAS	13
2.3.1 Las Organizaciones como Sistemas Sociales	14
2.3.2 Importancia de la Organización.....	15
2.3.3 Comportamiento Organizacional.....	16
2.3.4 Estudio del Comportamiento Organizacional.....	16
2.3.5 Metas del Comportamiento Organizacional	17
2.3.6 Compromiso	17
2.3.7 Compromiso Organizacional.....	19
2.3.8 Características de un Empleado Comprometido	20
2.3.9 Factores que Determinan el Compromiso Organizacional.....	21
2.3.10 Dimensiones del Compromiso Organizacional	24
2.3.11 Medidas del Compromiso.....	27
2.4 BASES LEGALES.....	28
2.5 IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN.....	29
2.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	31
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
CAPÍTULO III	37
MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1.1 Tipo de Investigación	37
3.1.2 Nivel de Investigación.....	37
3.1.4 Técnicas de Recolección de Información.....	40

3.1.5 Procedimiento para la Recolección, Presentación y Análisis de Datos.....	43
PARTE IV.....	44
PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	44
CAPITULO V.....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1 CONCLUSIONES	79
5.2 RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFIA.....	82
HOJAS DE METADATOS.....	88



INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1.....	45
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS ENTREVISTADOS SOBRE SU EDAD. AREPERA VENEZUELA. MATURIN – MONAGAS	45
CUADRO N° 2.....	46
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN CUANTO AL NIVEL EDUCATIVO QUE PRESENTA EL TRABAJADOR. AREPERA VENEZUELA MATURIN – MONAGAS.....	46
CUADRO N° 3.....	48
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACION AL TIEMPO DE SERVICIO EN LA AREPERA VENEZUELA MATURIN – MONAGAS.	48
CUADRO N°4.....	50
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN LO REERENTE AL SEXO. AREPERA VENEZUELA MATURIN – MONAGAS	50
CUADRO N° 5	51
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO, SOBRE EL SENTIRSE FELIZ SI TRABAJARA EL RESTO DE SU VIDA EN LA INSTITUCIÓN.....	51
CUADRO N° 6	53
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO EN CUANTO AL SENTIR EL TRABAJADOR LOS PROBLEMAS DE INSTITUCIÓN COMO PROPIOS.....	53
CUADRO N° 7	54
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO EN LO REFERENTE A TENERLE GRAN AFECTO A LA INSTITUCIÓN	54
CUADRO N° 8	56
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO EN NO SENTIRSE COMO PARTE DE LA FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN.....	56
CUADRO N° 9	57
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO ACERCA DE NO TENER EL TRABAJADOR UN LAZO DE PERTENENCIA HACIA LA INSTITUCIÓN.....	57
CUADRO N°10	59
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIONEN RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO A NO SENTIR EL TRABAJADOR NINGUNA EMOCIÓN POR LA INSTITUCIÓN.....	59

CUADRO N°11	60
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO CONTINUO EN LO REFERENTE A LA SEGURIDAD QUE LA INSTITUCIÓN OFRECE AL TRABAJADOR Y QUE ESTE NO QUIERE PERDER	60
CUADRO N°12	62
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO CONTINUO ACERCA DE LA AFIRMACIÓN QUE HACE EL TRABAJADOR DE QUE NO HAN BUSCADO EMPLEO EN OTRA INSTITUCIÓN POR LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS Q TIENE.....	62
CUADRO N°13	64
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO CONTINUO CONCERNIENTE CONSIDERAR QUE SU SUELDO NO ES ALTO PERO TIENE UN TRABAJO ESTABLE	64
CUADRO N°14	65
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN DEL COMPROMISO CONTINUO EN LO REFERENTE A TENER AÑOS LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN PARA RENUNCIAR	65
CUADRO N°15	67
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO CONTINUO QUE SIENDE DE PENSAR EN CAMBIAR DE ORGANIZACIÓN, PUESTO QUE EXISTEN POCOS PUESTOS DE TRABAJOS VACANTES.....	67
CUADRO N°16	68
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO CONTINUO SOBRE LAS COSAS QUE CAMBIARÍAN EN SU VIDA SI RENUNCIARA A LA ORGANIZACIÓN.....	68
CUADRO N°17	69
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPRIMO CONTINUO EN CUANTO A PERMANECER EN LA ORGANIZACIÓN ACTUALMENTE ES UN ASUNTO TANTO DE NECESIDAD COMO DESEO.....	69
CUADRO N°18	71
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO NORMATIVO EN LO QUE RESPECTA A LA CULPABILIDAD QUE SENTIRÍA EL TRABAJADOR SI RENUNCIARÍA EN ESTOS MOMENTOS A LA ORGANIZACIÓN	71
CUADRO N°19	72
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO NORMATIVO ACERCA A LA LEALTAD QUE MERECE LA ORGANIZACIÓN DE PARTE DEL TRABAJADOR.....	72
CUADRO N° 20	74

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO NORMATIVO EN CUANTO A NO SENTIR NINGUNA OBLIGACIÓN DE PERMANECER CON SU EMPLEADOR ACTUAL.....	74
CUADRO N° 21	75
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO NORMATIVO REFERENTE A NO RENUNCIARÍA A MI ORGANIZACIÓN AHORA PORQUE ME SIENTO OBLIGADO CON LA GENTE	75
CUADRO N°22	77
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL COMPROMISO NORMATIVO REFERENTE LA AFIRMACIÓN QUE HACE EL TRABAJADOR DE DEBERLE O AGRADECERLE MUCHÍSIMO A LA ORGANIZACIÓN	77





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

**Trabajo de grado, Modalidad Cursos Especiales para Optar al Título de
Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

**ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA AREPERA VENEZUELA MATURÍN - MONAGAS**

Tutor: Martha Pérez

Autores:

**Br: Dalwin Rafael Gascón Marcano
Br: Angelys Teresa Marcano Hidalgo**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín – Monagas”, se llevo a cabo a finales del tercer trimestre y cuarto trimestre del año 2013. Empleando como teoría base la de Meyer y Allen, Mathieu y Zajac, entre otras teorías de referencia. Se llevo a cabo una investigación de campo, con un nivel descriptivo. Para efectos del desarrollo de los análisis e interpretación de datos se cito a través de la tesis de García Alfreli y Rodríguez Milagros, el instrumento desarrollado por Natalie Allen y John Meyer presentado en su libro “Commiment in the workplace” (1997), el cual está constituida por 18 Ítems divididas entre las tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo), mostrados por medio de la escala de Lickert. Aunado a esto, se aplicaron preguntas sociodemograficas referidas a los trabajadores que existen en la Arepera. Posteriormente se tabularon y al analizar los resultados obtenidos, se pudo observar el dominio del compromiso normativo q trae como consecuencia un compromiso medio dentro de la organización. En cuanto a las características sociodemograficas la población predominante es joven, en su mayoría mujeres y poseen niveles académicos elevados. Al momento de categorizar Meyer Allen plantea de manera ordenada el compromiso Afectivo, Compromiso continuo y compromiso normativo.

Palabras Claves: Compromiso Organizacional, Compromiso Normativo, Compromiso Afectivo y por último el compromisocontinuo.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la existencia el ser humano siempre ha pertenecido a una organización, hombres y mujeres de todo el mundo pasan gran parte de su vida trabajando en distintas instituciones, empresas u organizaciones enfrentando innumerables desafíos con un esfuerzo significativo por cumplir con sus tareas diarias. Al respecto, aunque se tenga cualquier programa o método destinado para alcanzar sus metas, no deja de ser importante y necesaria la inclusión de la gerencia, para alcanzar los fines de manera consciente, constante y eficiente en la organización.

En la actualidad el hombre ha enmarcado su existencia en un mundo competitivo y globalizado, donde la producción de bienes y servicios se caracteriza por una dura competencia entre aquellos quienes lo producen. A través de los tiempos se ha buscado la fórmula para tratar de producir a mayor cantidad y menor costo, por medio de las empresas e industrias, siendo las mismas las generadoras de innumerables empleos alrededor del mundo. Pero es claro que para lograr estos objetivos los trabajadores debe estar comprometido y a su vez poseer un sentido de pertenencia óptimo con su puesto de trabajo. Esta actitud puede definirse como compromiso organizacional encargada de generar lazos de unión, afecto y deseo de permanecer en la institución dando lo mejor de sí.

Es un concepto que a través de los tiempos ha estado muy presente en cuanto a la Gerencia de Recursos Humanos por definirla de alguna manera. Existen diversas teorías en cuanto al C.O pero para motivos de la presente investigación se tomara como teoría principal la Meyer y Allen (1997) planteando tres dimensiones del compromiso.

Haciendo énfasis en lo importante y lo relevante del tema, se desarrollo una investigación con la finalidad de practicar un Análisis del Compromiso

Organizacional en los trabajadores de Arepera Venezuela, Maturin Monagas. Entre sus objetivos esta conocer las dimensiones del C.O según Meyer y Allen (afectivo, normativo y continuo), aunado a esto conocer las características sociodemograficas de los trabajadores y por último el nivel de compromiso de los mismos.

Dicho trabajo estará estructurado y conformado por los siguientes puntos:

- ◆ **Capítulo I: El problema y sus generalidades:** Planteamiento y delimitación del problema, objetivos: general y específicos, justificación e importancia.
- ◆ **Capítulo II: Marco Teórico:** Antecedentes de la investigación, antecedentes de la investigación, bases teóricas, marco legal, descripción de la empresa y definición de términos.
- ◆ **Capítulo III:** Engloba los aspectos metodológicos en lo que se encuentra: diseño, tipo y nivel de investigación, Población objeto de estudio, técnica de recolección de información, procedimiento para la recolección, presentación y análisis de datos.
- ◆ **Capítulo IV:** La presentación, análisis e interpretación de los datos.
- ◆ **Por último el capítulo V:** Conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

PARTE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En décadas pasadas, el concepto de compromiso organizacional tuvo popularidad en las literaturas referentes a la psicología industrial y el comportamiento organizacional; por cuanto, se consideraba como el compromiso de los colaboradores conociéndose, como la lealtad desinteresada, en el cual las personas se sentían obligadas a cumplir con sus actividades como respuesta a las muchas oportunidades y beneficios que las empresas les otorgaban, sintiéndose muy privilegiadas, entregando gran parte de sus horas, incluyendo su tiempo personal a la empresa, sin considerar necesariamente las capacidades y competencias reales que estos poseían.

El compromiso organizacional ha sido ligado a diversas variables personales, que van desde las características propias del trabajo hasta la dimensión de la estructura organizacional; se ha utilizado como un antecedente para predecir el ausentismo de los empleados, el rendimiento, el volumen de la rotación y otros comportamientos del empleado.

En la práctica, el manejo del recurso humano en las empresas no es tarea sencilla; se desea que el personal trabaje unido, de manera armónica, con energías y un buen clima de trabajo que impulse el desarrollo personal y el de la empresa; sin embargo, es difícil que las instituciones puedan conciliar con efectividad los intereses personales y los de la misma organización, los gerentes se encuentran frente a la problemática de estandarizar conductas, desempeños y actitudes pero sobre todo, que las personas y la organización acuerden sobre la satisfacción de las necesidades de ambos. Nuevamente se presenta una tarea compleja para los líderes organizacionales, ya que el perfil o forma de ser de cada persona dentro de la organización nunca será exactamente igual, pues la idiosincrasia de la gente es diferente.

En la actualidad, el compromiso ha cambiado, particularmente las nuevas generaciones de profesionales tienen distintos intereses y la lealtad hacia una empresa no está necesariamente dentro de los principales valores que rigen su forma de relacionamiento laboral. Robbins (2004) define el compromiso organizacional “como un estado en el que el empleado se identifica con una organización, sus metas y deseos, para seguir formando parte de ella” (p.72).

En lo citado, se señala que el compromiso organizacional es el involucramiento que demuestra el individuo con las metas y valores de la organización, debido a que se identifican fuertemente con las actividades y las responsabilidades que este amerita, manteniendo su relación con ella, cumpliendo con los criterios de la empresa, obteniendo entre otras cosas, un alto grado en la productividad.

Varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor pronosticador de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral. Quizás más importantes aún, han sido las evidencias de que las organizaciones, cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad. El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional.

El modelo de Meyer y Allen, citado por Arias (2001), plantea en su teoría la división del C.O en tres dimensiones:

“El compromiso afectivo (deseo), no es más que los lazos emocionales que las personas forman con la organización, refleja ese apego efervescente al percibir la satisfacción de necesidades, disfrutando de su permanencia en ella. Seguidamente el compromiso continuo (necesidad), en este el trabajador se siente vinculado a la Institución porque ha invertido tiempo, dinero, esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, incrementando su apego a la empresa y por último, no menos importante; el compromiso normativo (deber), caracterizan o se por la lealtad a la institución en un sentido moral, de alguna manera como pago”. (p. 54)

De acuerdo con lo citado, se deduce que las dimensiones del compromiso afectivo, continuo y normativo constituyen tres aspectos distintos y relacionados entre sí. De modo que un trabajador puede vincularse afectivamente a su organización, al mismo tiempo que puede mantener, o no, un vínculo en términos de costo – beneficio y sentir, o no la obligación de ser leal con la organización.

En Venezuela los difíciles cambios económicos, políticos y sociales obligan a los Ministerios y Entes Gubernamentales a replantearse y reconsiderar bajo nuevas perspectivas el crecimiento y desarrollo de sus recursos humanos y del capital financiero, siendo una sociedad institucionalizada. En el año 2009 el Gobierno Nacional junto el Ministerio del Poder Popular para la Alimentación (MPPAL), siendo apoyada en materia nutricional por el Instituto Nacional de Nutrición (INN), crean el programa social conocido como Arepera Venezuela, perteneciente al nuevo modelo de desarrollo socio-productivo de la Nación para fortalecer la economía popular y generar beneficios colectivos.

El propósito de la arepera Venezuela es garantizar el suministro de alimentos de calidad, a precio justo que cubra los requerimientos nutricionales de la población y así, que contribuya en la lucha contra la especulación de precios en la venta de platos típicos venezolanos, tan relevante, como la arepa.

Monagas fue uno de los Estados donde se aprobaron la creación de tres Areperas Venezuela que estarían ubicadas en Aguasay, Ezequiel Zamora y Maturin, para beneficiar a los pobladores de estos municipios con un servicio de calidad.

El 11 de Agosto de 2011 fue inaugurada la Arepera Venezuela en Maturin, que apertura con 150 arepas en el desayuno y 150 almuerzos para beneficiar inicialmente a los vecinos de la comunidad de Palo Negro y zonas circunvecinas, hoy día beneficia a buena parte de la población de Maturin.

Por lo tanto, se hace necesario realizar un “**Análisis del compromiso organizacional en los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín Monagas**”.

Cabe mencionar, que dicha investigación es importante debido a que es notoria la falta de sentido de pertenencia a su puesto de trabajo, se percibe la insatisfacción de ciertos grupos de trabajadores al momento de realizar sus labores e inconformidad con los beneficios recibidos por la prestación de su servicio.

El alto grado de compromiso organizacional permite garantizar a la organización eficiencia y eficacia en sus funciones, logrando con ello alcanzar metas, objetivos y alto nivel de productividad. De manera que, si existe un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, entre otros factores, la productividad de la empresa se ve afectada generando pérdidas.

Continuamente, apreciando el grado de importancia y trascendencia que tiene el compromiso organizacional para toda empresa e institución, es necesario formularse las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional que poseen los trabajadores?

¿Qué factores influyen en la generación del compromiso?

DELIMITACIÓN

Este trabajo de investigación permitirá realizar un “Análisis del compromiso organizacional e los trabajadores en la Arepera Venezuela”, ubicada en la Av. Rivas cruce con calle Chimborazo, municipio Maturín, Estado Monagas. La misma se ejecutará a finales del tercer trimestre y cuarto trimestre del año 2013.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Arepera Venezuela – Maturín estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar el tipo de compromiso organizacional (afectivo, continuo o normativo), que predomina en los trabajadores de Arepera Venezuela – Maturin Estado Monagas.
- ❖ Conocer las características socio demográficas que presentan los trabajadores en la arepera Venezuela Monagas.
- ❖ Categorizar el nivel de compromiso organizacional que poseen los trabajadores de Arepera Venezuela - Maturín Estado Monagas.

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El desarrollo de este trabajo de investigación es importante por lo relevante del tema, como lo es en este caso el compromiso organizacional en Arepera Venezuela Maturín – Monagas. De allí que el aporte ofrecería una magnitud significativa a fin de contribuir con el bienestar del personal y el crecimiento de este establecimiento alimenticio.

Los resultados y contribuciones de esta investigación se esquematizarán a fin de proveer beneficios que lograrían establecer un buen compromiso organizacional permitiendo mejorar el ambiente laboral y su producción, lo que facilitaría la estandarización de los procesos de trabajo que se realizan. Ofrecerá alternativas y

estrategias como sustento de los posibles resultados alcanzados, los que podría reducir la debilidad, reforzar los estándares para la maximización de la responsabilidad y crear plena conciencia en los trabajadores sobre este tema.

De igual manera, se destacará que un análisis del C.O, puede mejorar y optimizar el desempeño del trabajador y el solo hecho de poder lograr establecer un manejo o control al respecto como una visión empresarial facilitaría la definición de la misión, planificar y determinar el bienestar y la motivación del recurso humano lo que incluye positivamente en la competitividad y desarrollo organizacional.

Así mismo, permitiría enrumbarse hacia el futuro visualizando las nuevas oportunidades y amenazas, contando con trabajadores identificados y comprometidos con sus labores, enfocando la planificación laboral con precisión.

Esta investigación posibilitaría que el personal se interrelacione mejor, a fin de convertirse en un ente más eficaz y eficiente laboral y económicamente para el cual se requiere un mejor uso de las herramientas y recursos, lo que elevara la productividad del trabajo.

Mediante este análisis se optimizaría la capacidad de los que ejecutan la gerencia, siendo trascendental porque brindaría una respuesta o resultados por medio de encuestas y observaciones directas del ¿por qué? los trabajadores presentan un bajo nivel de compromiso organizacional, mostrando su interés solo en percibir un sueldo y de una u otra forma asegurar su futuro.

A través la aplicación de este estudio, se favorecería de forma positiva la participación de los trabajadores, ya que incrementarían el conocimiento del significado de lo que se conoce como compromiso organizacional. Además, de

utilidad para la aplicación o apertura de estudios similares, incentivando a la vez la inquietud de investigar el tema en otras áreas que conforman la estructura de Arepera Venezuela Maturin – Monagas.



PARTE II

ASPECTOS TEORICOS

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con relación al tema de estudio se han revisado y consultado diversos trabajos de investigación con el fin de mostrar la importancia del compromiso organizacional en los trabajadores de cualquier empresa, organización e institución, además han servido de base para tener una referencia y un sustento para el desarrollo de la presente investigación.

A continuación se pueden apreciar unas breves explicaciones de los mismos:

Alfrelis García y Milagros Ramírez (2012) presentan un “Análisis del Compromiso Organizacional, caso: Biblioteca Central Universidad De Oriente Núcleo Monagas” el cual arroja conclusiones que reflejan la existencia de un compromiso bajo con tendencia moderada. La antigüedad laboral es poco, en consecuencia es escaso el compromiso con la Institución, además privilegia el compromiso afectivo, no existen lazo de obligación ni de lealtad, su permanencia en su espacio laboral es mas por interés que por sentimiento de afectos.

Por su parte, la Ingeniero Norelys Rondón (2011) realizo un trabajo de grado para optar al título de magister scientiarum en ciencias administrativas titulado “Incidencia del compromiso organizacional en la calidad del servicio prestado por la sub gerencia administrativa de PDVSA EYP Costa Afuera en Cumana Estado Sucre”, concluyendo que se observo el dominio de compromiso de continuidad que trae como consecuencia una calidad de servicio moderado dentro de la organización y un grupo de trabajadores responsables mas no motivados con sus roles laborales.

2.2 ANTECEDENTES DEL OBJETO DE ESTUDIO

Los primeros estudios sobre compromiso organizacional aparecen a partir de mediados de los sesenta (60), a raíz de los estudios de Lodhal y Kejner (1965), aunque será sobre todo en la década de los setenta (70), con la crisis de la psicología del trabajo y el decaimiento de las teorías clásicas cuando se popularice su estudio en el ámbito norteamericano, sin embargo, han sido recientemente cuando han empezado a proliferar los estudios en otros países (Randall 1993). Otra revisión teórica realizada sobre el compromiso organizacional es la de Griffin y Bateman (1986), aunque el metanálisis de Mathieu y Zajac (1990) (realizado con 124 estudios) es el estudio más completo y frecuentemente citado sobre las variables relacionadas con el compromiso organizacional. Clasifican estas variables en tres categorías: antecedentes, consecuencias y correlatos. Los resultados posteriores del metanálisis realizados por Aven, Parker y MC Evoy (1993) confirman estos resultados, aunque ponen mayor énfasis en el papel de las variables moderadoras.

Actualmente las investigaciones referidas al CO han arrojado distintos términos y conclusiones, las cuales se pueden resumir en dos grandes grupos, el enfoque unidimensional y el enfoque multidimensional.

En el mismo orden de ideas, el autor expone que el enfoque unidimensional inicialmente se destaca una línea de investigación que divide el compromiso en actitudinal y conductual (Dunham, Grube y Castañeda, 1994) con respecto al comportamiento actitudinal, “este se focaliza en los procesos en los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización” (Monday, Porter y Steers, 1982). Por su parte Sheldon (1971), Monday (1974) y Salancik y Pfeffer (1978) plantearon el CO como la fuerza de identificación del individuo con su organización.

En lo que respecta a la orientación denominada conductual, este se centra en los mecanismos que favorecen que el trabajador se identifique con la empresa para la cual labora (Monday, Porter y Steers, 1982). Se concibe al compromiso como una serie de transacciones entre el individuo y su organización (Alluto y Hrebiniak) por lo que este aparece en función de los intercambios que ocurren entre el trabajador y la empresa, en consecuencia se permanece dentro de la organización por la recompensa o beneficios asociados a la membresía.

En el enfoque conductual, el foco del interés investigativo lo construye la determinación de las condiciones en medio de las cuales los individuos se comprometen con una empresa en particular.

En el Enfoque multidimensional, se destacan las investigaciones de O' Reilly y Chatman, quienes consideran que el apego psicológico constituye la base del compromiso organizacional, resultando tres dimensiones:

- a) Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas.
- b) Involucramiento basado en la afiliación.
- c) Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales.

Por su parte, Meller y Allen, aunque reconocieron la naturaleza multidimensional de constructo y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O' Reilly y Chatman (1986) y realizan una revisión de la literatura especializada, hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea:

- a) Componente Afectivo
- b) Componente Continuo
- c) Componente Normativo

En síntesis se han mencionado los diferentes estudios y enfoques del compromiso organizacional y se evidencio como la teoría de los investigadores Meller y Allen ha sido el resultado de la revisión e interpretación de las teorías ya existentes, resultando el modelo de las tres dimensiones, basamentos de la presente investigación.

2.3 BASES TEÓRICAS

Hace una década las personas que dirigen empresas, han intentado con más ahincó encontrar una forma para mejorar la operatividad y el funcionamiento eficiente de las mismas. Un concepto manejado tiempo atrás, era el de una visión de las organizaciones como un medio para lograr ser competitivo y así alcanzar beneficios, apoyados en una excesiva división del trabajo en los niveles más altos de la organización, en la que los trabajadores no se les contrataba para pensar, sino para que obedecieran y ejecutaran las labores encomendadas en forma exacta.

Según Chiavenato (2010): “las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización” (p.7).

Es decir, que las organizaciones son de características y tamaños diversos; en el cual existen personas que constituyen el aparato administrativo de la organización y trabajan en unidad por lograr un bien común. En el mismo sentido, es esencial que la

organización induzca en los trabajadores el compromiso organizacional y al mismo tiempo siendo dependiente de otros factores, repercute en una variable denominada “sentimiento de pertenencia”, tanto del trabajador a la organización como de la organización al trabajador, aclarando que dicho término no conduce a la dependencia del trabajador para que la organización le cubra sus necesidades, o que por el contrario la organización obligue al trabajador a cubrir los compromisos adquiridos bajo las condiciones desfavorables de tiempo, recursos y habilidades.

2.3.1 Las Organizaciones como Sistemas Sociales

Toda organización en la sociedad, como mucho los definen poseen personas y por lo tanto constan de una comunidad internamente.

Chiavenato (2000) Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, si no un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios. (p. 10)

En lo citado el autor describe que todas las organizaciones son grupos sociales en el que las personas y otros conjuntos de cosas luchan por un objetivo determinado, además deben adaptarse a las situaciones cambiantes en la actualidad, cabe destacar que las organizaciones con fines de lucro son aquellas que generan una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) o accionistas, Y sin fines de lucro que son las que cumplen un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello. Toda organización posee una actividad el cual le posee beneficios y ganancias.

2.3.2 Importancia de la Organización

Es importante mencionar que las organizaciones cumplen con un proceso administrativo de planificación, organización, dirección y control, constituyen el cumplimiento de los objetivos, metas, proyectos y programas institucionales, las cuales dan vida a la organización por medio del capital humano y financiero.

Al respecto *Richard L. Daft (2007)*, plantea que las organizaciones son importantes porque permiten:

1. reunir recursos para alcanzar las metas y los resultados deseados
2. producir bienes y servicios de manera eficiente.
3. facilitar la innovación
4. utilizar tecnología moderna de información y de manufactura.
5. adaptarse e influir en un entorno dinámico o de cambio.
6. crear valor para dueños, clientes y empleados.
7. adecuarse a los retos existentes que suponen la diversidad, la ética, y la motivación y coordinación de los empleados. (p.13)

De lo planteado anteriormente, podemos manifestar que es importante la aplicación de estructuras para poder llegar en forma ordenada y no aleatoria a un objetivo para llevarlo a la práctica, de esta forma se obtiene satisfactoriamente todo el buen recurso humano que necesita la organización.

2.3.3 Comportamiento Organizacional

Las organizaciones son complejas, es importante conocer cómo funcionan y sobreviven durante el tiempo, es importante conocer a fondo el factor humano que ellos poseen.

El comportamiento organizacional “Es el estudio de los individuos y de los grupos que actúan en las organizaciones. Trata de la influencia que las personas y los grupos ejercen en las organizaciones, así como de la influencia que ejercen sobre las personas y los grupos. En realidad el Comportamiento Organizacional retrata la interacción continua que existe entre las personas y las organizaciones, las cuales se influyen de forma recíproca. Representa un campo importante del conocimiento para toda persona que necesite tratar con organizaciones, ya sea para crear organizaciones nuevas, cambiar las existentes, trabajar o invertir en ellas o, lo más importante dirigirlas”. (Robbins 2004: p.7)

Es decir, que el comportamiento organizacional busca observar, analizar y comprender mejor las conductas y actitudes de las personas, la estructura y grupos en las organizaciones como miembros necesarios y esenciales en ellas.

2.3.4 Estudio del Comportamiento Organizacional

Uno de los principales estudios dentro del comportamiento organizacional es el compromiso organizacional; así lo define Robbins (2004): “Los temas que suelen estar incluidos en el estudio del Comportamiento Organizacional son: la estructura organizacional, la motivación, el compromiso organizacional, el poder, la comunicación, el trabajo en equipo, la cultura organizacional, el clima organizacional, el liderazgo y los procesos de cambio”. (p 13)

Por lo tanto, el comportamiento organizacional es una herramienta que facilita el estudio de estos niveles que se encuentran inmersos en el capital humano con la

finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

2.3.5 Metas del Comportamiento Organizacional

- Describir: Es el modo en que se conducen las personas.
- Comprender: Porque las personas se comportan como lo hacen
- Predecir: La conducta futura de los empleados.
- Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas. *Eduardo Amorós (P.6)*

El comportamiento organizacional es muy importante, ya que brinda a los líderes o directivos de las empresas parámetros e indicadores del cómo deben motivar y apoyar a sus empleados para que ellos cumplan con sus tareas específicas para que todos puedan cumplir con sus metas trazadas.

2.3.6 Compromiso

La palabra **compromiso** deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir a una **obligación que se ha contraído** o a una palabra ya dada. Por ejemplo: “*Mañana a las cinco de la tarde paso por tu casa, es un compromiso*”. En ocasiones, un compromiso es una **promesa** o una **declaración de principios**, como cuando un hombre con cargo político afirma: “*Mi compromiso es con la gente*” o “*He adquirido el compromiso de solucionar esta cuestión en el transcurso de la semana*”. Por otra parte, el concepto de compromiso también hace referencia a una **dificultad**: “*Estoy en medio de un compromiso*”. Otro uso relacionado a esta noción tiene que ver con las parejas de enamorados que deciden proyectar

una vida juntos y contraer matrimonio “*Nuestro compromiso fue en 1983*”.

Fuente: <http://definicion.de/compromiso/#ixzz2m3zvjkX>

Por lo tanto, el compromiso es una responsabilidad u obligación que se contrae entre dos partes, es decir un acuerdo que existe entre las partes involucradas.

Al respecto, *Gibson, Ivancevich, Y Donnelly* definen el compromiso como “Un sentido de identificación participación y lealtad expresado por un empleado hacia la compañía. (p.52)

El compromiso se relaciona positivamente con el sentido de pertenencia y la responsabilidad que posee cada persona con su organización. Es trascendente contar como empresa, con trabajadores comprometidos y eficaces, por medio de ellos existe una alta productividad.

Se han hecho muchos estudios en los últimos años respecto al compromiso, aquí algunas definiciones, según Meyer y Herscovitch 2001:

- ◆ **General:** Son los conceptos que de una forma amplia describen la relación de un individuo con una actividad, una creencia o una fuerza que dirige su comportamiento.
- ◆ **Compromiso Organizacional:** Es una forma de relación entre los trabajadores con la organizaciones, promovida por medio de contratos psicológicos o la identificación y la involucración del individuo en una organización específica.
- ◆ **Compromiso con el trabajo:** Relacionado directamente al sentimiento de apego que tiene el individuo con su trabajo.

- ◆ **Compromiso con la carrera o con la ocupación:** La actitud del individuo en relación a su profesión o vocación y su motivación en trabajar en el puesto elegido.
- ◆ **Compromiso con las metas:** Se refiere al alcance de las metas y las recompensas esperadas.
- ◆ **Compromiso con los cambios organizacionales:** Vínculos psicológicos que demandan la acción juzgada necesaria para el éxito de los cambios de la organización.
- ◆ **Compromiso con la estrategia:** Es caracterizado por la espontaneidad del individuo de alcanzar la culminación de la estrategia.

Fuente: www.Slideshare.net/compromiso-organizacional_14361284

2.3.7 Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es significativo para las empresas, pues permite tener trabajadores implicados con el desarrollo de sus labores, asumiéndolas con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, dispuesto a dedicarse con mayor esfuerzo para el logro de los objetivos organizacionales.

En tal sentido, se presentan diversos conceptos de compromiso organizacional en los que se plantel aporte de distintos autores, tales como:

(Meyer y Allen, 1997) “El estado psicológico que caracteriza las relaciones entre los empleados con la organización y tiene implicaciones en las decisiones de continuar o dejar de ser miembro de la organizacional” (p. 59).

Posteriormente, en el año 2001 Meyer y Herscovitch (citado por; Ayensa y González, 2007), redefinieron el concepto de compromiso organizacional planteando que éste, “es la fuerza con la que los empleados se vinculan a una empresa e implica el seguimiento de un patrón de acción relevante para la organización”.

Amorós (2007) “Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante” (p. 73)

Según O’ Really (1989) citado el compromiso es conceptualizado como “la adhesión psicológica individual a la organización, incluyendo un sentido de involucramiento en el trabajo, lealtad y una creencia en los valores de la organización”. (p

En síntesis, el compromiso organizacional busca que los empleados logren entender que tener una actitud positiva y contar con sentido de pertenencia hacia la Institución es favorable, debido a que contar con personas comprometidas, permite no solo trabajar por alcanzar un objetivo personal, sino también por el éxito de la organización en general.

2.3.8 Características de un Empleado Comprometido

Al respecto (Allen y Meyer, 1997, citado por Durrengo y Echeverría, 1999), expresan que: “El empleado comprometido es descrito como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día (y quizás más protege los bienes de la compañía y comparte sus metas. Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida pareciera claramente ser una ventaja. Las oportunidades re realizar trabajos importantes y desafiantes (retadores), reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso”

La siguiente figura muestra las características de un empleado comprometido Y de un trabajador no comprometido.



Diferencia entre un empleado comprometido y no comprometido

Fuente: <http://www.coscatl.com/images/engagement-empleado-empresa.jpg>

Un empleado comprometido es una persona que está completamente involucrada y es entusiasta con su trabajo, está atraído e inspirado por su trabajo “Yo quiero hacer esto”, entregado “Yo estoy dedicado al éxito de lo que estoy haciendo”, y fascinado “Yo amo lo que estoy haciendo”. Los empleados comprometidos se preocupan por el futuro de la compañía y están dispuestos a invertir esfuerzo más allá del deber para que la organización tenga éxito, más allá de todo esto, es importante valorar el capital humano y el valor del trabajo que realizan.

2.3.9 Factores que Determinan el Compromiso Organizacional

Según Cardozo y Gocalvez 1988; citado por (Rondón F. 2011), existen diversos factores que influyen en el C.O en los trabajadores de una organización como lo son:

- a) Las características del trabajo: el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además que la posición conlleva distintos méritos como mayor autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.
- b) La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: los autores señalan que el uso de planes de participación en los beneficios, permite incrementar el compromiso con la organización de los trabajadores por los incentivos que esta les otorgue. Es decir, que mientras un trabajador sienta que la empresa está consciente de los beneficios que le produce a la misma, él se sentirá más comprometido con la organización.
- c) La existencia de alternativas u oportunidades de empleo: según los autores, en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización. La demanda de empleo se hace un factor importante para que el trabajador labore de tal manera que pueda mantener su empleo por mucho tiempo, llevándolo a estar comprometido con el progreso de ella que sería su propio progreso.
- d) La socialización y los sistemas de valores de la organización. Las organizaciones efectúan esfuerzos, sean planeados o espontáneos para integrar a cada nuevo miembro. Dentro de las acciones planificadas, se encuentra la capacitación y la definición del papel de cada cual, así como la promoción de las expectativas futuras para cada persona. Dentro de los aspectos informales, se encuentra el apoyo de los compañeros.
- e) Las características personales del trabajador: en este sentido es importante

mencionar los siguientes aspectos:

Antigüedad: las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidos que aquellos que tienen poco tiempo en la misma. Diversas investigaciones indican una relación positiva entre la antigüedad y el compromiso que podría explicarse por las siguientes razones: los empleados que requieren adquirir experiencia para desempeñar un cargo determinado al permanecer mucho tiempo en la organización tienden a desarrollar con la misma, una vinculación positiva (Allen y Meyer, 1.997). Puede suponerse que en la organización permanecen largo tiempo solo aquellos trabajadores que logran desarrollar compromiso con la misma y aquellos que no lo logran se marchan a través del tiempo. Aquellos trabajadores que permanecen más tiempo en una organización tienden a desarrollar y adquirir un mayor número de inversiones.

Edad: esta variable demográfica está relacionada con el componente afectivo y de continuidad por las siguientes razones: en primer lugar, en la medida que los individuos tienen más años tienden a ver reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa para éstos el costo de dejar la organización (Mathieu y Zajac, 1990); adicionalmente los trabajadores de más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen.

Sexo: Las mujeres tienden a estar más comprometidos que los hombres ya que éstos usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membrecía en una organización (Mathieu y Zajac, 1990); sin embargo, sobre los resultados de un estudio realizado por los mismos autores, se puede concluir que no existe diferencia significativa para el compromiso organizacional entre ambos sexos.

Estado civil: según los mismos autores (Mathieu y Zajac, 1990) es razonable suponer que las personas casadas tengan mayores niveles de compromiso (particularmente el de continuidad), si se considera que éstos poseen mayores responsabilidades financieras con su familia.

Nivel Educativo: los sujetos con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas, lo inverso ocurre con las personas de menor nivel educativo las cuales no sienten ninguna seguridad en sus

conocimientos y habilidades y poseen un mayor temor al desempleo lo que las lleva a comprometerse más con su organización (Cardozo y Goncalvez, 1.998).

Una vez definidas y previamente explicados los factores influyentes en el compromiso organizacional, según Cardozo y Goncalvez (1988) y otros autores, es relevante mencionar que para efectos del desarrollo de los objetivos de esta investigación se tomaran en consideración las características personales, o las características sociodemograficas como lo es: Antigüedad, edad, sexo, estado civil y nivel educativo.

2.3.10 Dimensiones del Compromiso Organizacional

Según el modelo multidimensional, el cual muchos autores consideran que es uno de los modelos más adecuado para el estudio del compromiso organizacional, debido que realizan una clara división de las dimensiones del C.O. Se plantea que los factores afectivo, de continuidad y normativo son diferentes pero relacionados entre sí, ya que estudia básicamente la identificación y el sentido de pertenencia que poseen los trabajadores con la Institución, es por ello que es necesario definir estas tres dimensiones. Según John P. Meyer y Natalie J. Allen (1997):

Compromiso Afectivo

“La unión afectiva del empleado, para identificarse e involucrarse con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en sus trabajos porque ellos así lo desean”

Allen y Meyer, tomaron un conjunto de definiciones sobre el compromiso afectivo de distintos autores. Entre los representantes más destacados en este grupo, se encuentran Buchanan (1974), Porter, Steers, Monday y Brulinan (1974); Kanter (1968); Sheldon (1971); Hall, Schneuer y Nignen (1970) y Cook y Wall (1980)

Las definiciones que sirven de fundamento para conceptualizar el componente afectivo son planteado por:

(Kanter 1968): “Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción”

(Hall, Schneuer y Nignen 1970): “Proceso mediante el cual las metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes”

(Sheldon 1971): “Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la de la organización” De esta manera se pasa a establecer “el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización. (p.11)

Puede señalarse que el compromiso afectivo es el apego e identificación que posee el trabajador con la empresa, este se manifiesta a través de actitudes como el orgullo de permanecer en la organización de igual forma cuando se emociona al mencionar que trabaja en ella, o cuando habla mucho de la organización en reuniones de familiares o amigos, también se refleja en la solidaridad que muestra el trabajador al sentirse preocupado al momento que la organización está pasando por una situación difícil, o se alegra de que las cosas funcionen bien dentro de la organización

Compromiso continuo

“el compromiso continuo se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar a la organización. Los empleados cuyo vínculo primario a la organización está basado en el compromiso continuo, permanecen en ella porque ellos necesitan hacerlo”

Se hace referencia a las investigaciones de Becker (1960), Kanter (1968); Alluto y Hrebiniac (1972); Wiener (1982) y Rusbult y Farell (1983).

Becker (1960): “El compromiso existe cuando una persona, haciendo una inversión colateral, une intereses externos con una consistente línea de actividad”.

(Kanter 1968): “La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización”

(Alluto y Hrebiniac 1972) “Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones colaterales a largo plazo a largo plazo” (p.12)

Por lo tanto, se basa en la asociación de los beneficios y la estabilidad que posee el trabajador dentro de la organización y las inversiones que este realiza, también en la posibilidad de no conseguir empleos con las condiciones socioeconómicas que posee en su actual puesto de trabajo. Por tal motivo, el trabajador con un compromiso continuo permanece en ella debido a que esta le brinda beneficios con que pueda cubrir sus necesidades.

El Compromiso Normativo

“Es el sentimiento de obligación de los empleados de permanecer con la organización. De esta manera, los empleados con un fuerte compromiso normativo, permanecerán en la organización en virtud de su creencia de que hacer las cosas, es una cuestión de derecho y de moral”

En este tipo de compromiso resaltan grupos de autores, siendo unos de los esenciales que formaron parte de las definiciones Wiener (1982) y Wiener y Geggman (1997):

Wiener (1982): “La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización”

El mismo autor junto a (Geghman 1997) señala: “Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso”.

Al igual que el compromiso afectivo, el compromiso normativo es de carácter emocional porque desarrolla un sentimiento de obligación hacia la organización que puede tener su origen desde la formación del trabajador en su niñez, adolescencia o sus primeras experiencias laboral. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

2.3.11 Medidas del Compromiso

La mayoría de las medidas del compromiso organizacional son relativamente cortas y abordan aspectos similares a los tres tipos de compromiso: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Tal vez la medida del compromiso organizacional más utilizada es la desarrollada por Allen y Meyer (1990). La encuesta de Allen y Meyer tiene 18 reactivos, ocho para cada uno de los tres factores de compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Ejemplo de los tres reactivos son:

C.A

Debería estar feliz de pasar el resto de mi vida profesional en esta empresa.
Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.

C.C

Sería muy difícil para mí dejar la empresa ahora, aunque quiera hacerlo.
Creo que tengo muy pocas opciones para pensar en dejar la compañía.

C.N

Me sentiría culpable si dejara la compañía ahora.

Esta empresa merece mi lealtad.

Psicología industrial / organizacional [Michael G. Aamodt](#), [Michael](#), [Lourdes Reyes Ponce](#), [Rita Catillo Contreras](#), Cengage Learning Editores, 19/01/2010 - 250 (p, 385)

2.4 BASES LEGALES

❖ Presunción de la relación de trabajo

Artículo 53: Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba.

Se exceptuarán aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a la sociedad o a instituciones sin fines de lucro, con propósitos distintos a los planteados en la relación laboral.

En lo antes expuesto, la relación de trabajo existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración. Ahora bien, nada de lo anterior será posible si no se cuenta con el compromiso de ambas partes, cuando el jefe y subordinado mantienen una buena relación este está más comprometido con su trabajo. Por ende, existe un compromiso entre estos.

Cabe mencionar, que pueden hallarse situaciones en que existen personas que prestan un servicio a instituciones cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico sino, que principalmente persigue una finalidad social, humanitaria o comunitaria.

2.5 IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN

Ubicación de la Institución.

Nombre: Arepera Venezuela, Maturin – Monagas.

Dirección: Avenida Rivas cruce con calle Chimborazo, al lado de PDVAL.

❖ **Reseña Histórica**

EN el año 1946 fue fundado en la av. Rivas cruce con calle Chimborazo un establecimiento alimenticio de venta de comida al público, teniendo diversos convenios entre ellos con el ministerio de educación para la venta a los liceos conocido como patronatos. 1978 comienza a funcionar como comedor industrial “Eloy Palacio” y en ese mismo año comienza como un comedor especializando, donde se creó un anexo para el público en el que vendían el menú ejecutivo 7bs.

El 11 de agosto del año 2010 se inaugura la Arepera Venezuela ubicada en la Av. Rivas cruce con calle Chimborazo. Empieza a funcionar con 400 arepas, jugos naturales y almuerzos para la colectividad maturineses y Monaguense beneficiando a más de 300 personas. Con una infraestructura de más de 100 metros² de construcción y 30 trabajadores de planta. Arepera Venezuela nace de un proyecto piloto creado por el presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Rafael Chávez Frías con el objetivo de implementar una alimentación sana y balanceada a bajo costo para el acceso a cualquier persona que lo requiera manteniendo siempre la calidad del servicio y el producto final.

❖ **Objetivos de la Arepera Venezuela**

- Poner a disposición de los venezolanos los alimentos tradicionales del país a un precio justo y accesible.
- Combatir los flagelos de la especulación alimenticia en el país.

En cuanto a la misión es importante resaltar, que esta Institución como programa social, no posee una misión y visión exclusiva, debido a que es un programa adscrito a la misión alimentación por lo tanto la misión general “es consolidar programas que beneficien a todos los sectores del país, especialmente a los más necesitados, con la venta de alimentos de primera necesidad, y particularmente con estos productos se busca garantizarle directamente a toda la población el acceso a los alimentos preparados”.

Asimismo, este tipo de establecimientos nacen con la finalidad de combatir la especulación capitalista, que se genera con el propósito de frenar el avance de la revolución y desestabilizar el país

Organigrama de Arepera Venezuela, Maturin – Monagas.



Fuente: Creada por los autores.

2.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actitud: Se define como el estado de la disposición nerviosa y mental, que se organiza a partir de las vivencias y que orienta o dirige la respuesta de un sujeto ante determinados acontecimientos.

Arepera socialista: Unidad socialista de producción en donde se expende comida criolla al costo real de producción nacional, promoviendo y haciendo uso de los productos alimenticios nacionales creados por la revolución combatiendo la especulación.

Comportamiento: es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Cultura: Los conjuntos de saberes, creencias y pautas de conducta de un grupo social, incluyendo los medios materiales que usan sus miembros para comunicarse entre sí y resolver sus necesidades de todo tipo.

Desmotivación: un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos; o un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, energía o motivación.

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos, resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Eficiencia: consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión, operando de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada.

Motivación: la motivación es un impulso que permite mantener una cierta continuidad en la acción que acerca al individuo a la consecución de un objetivo y que una vez logrado, saciará una necesidad.

Personalidad: patrón de pensamientos, sentimientos y conducta que presenta una persona y persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones.

Programa de alimentación: Programa de Inversión Social, tiene como propósito esencial garantizar la atención alimenticia y nutricional a la población.

Satisfacción: es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

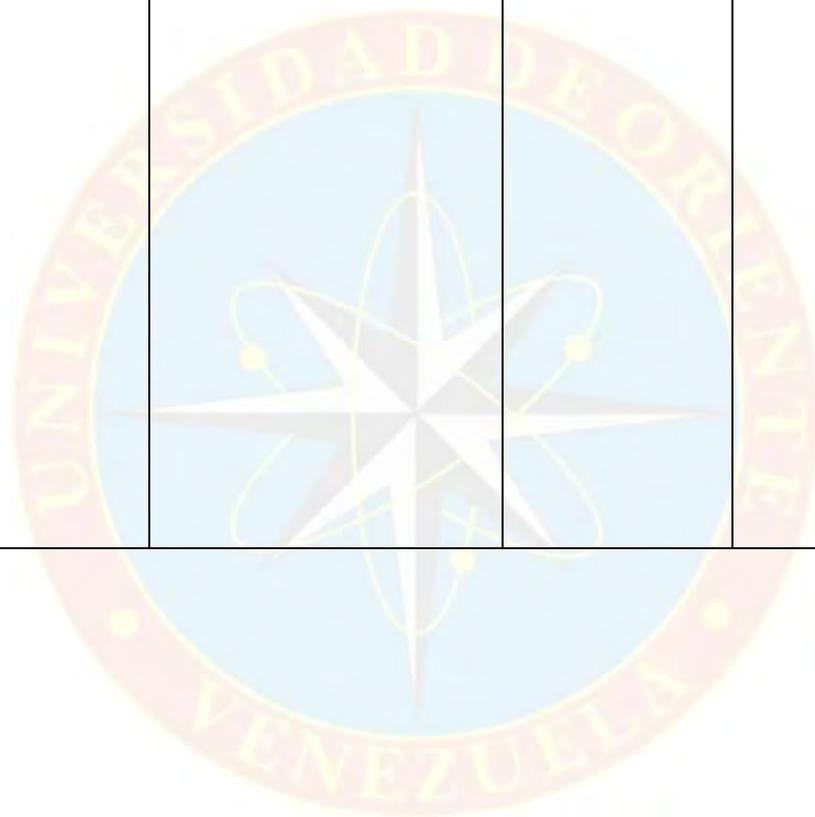
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	indicadores	Ítems
	Condiciones Sociodemograficas	Edad	1. 21 a 30 2. 31 a 40 3. 41 a 50 4. 51 a 60 5. 61 y 70 6. 71 y mas
		Nivel Educativo	7. Primaria (Hasta 6to grado) 8. Secundaria (hasta 9nogrado) 9. Ciclo Diversificado(hasta 5to año) 10. Bachiller 11. Técnico Medio 12. Técnico Superior 13. Universitario incompleta 14. Universidad Completa
		Antigüedad laboral	15. 8meses a 3años 16. 4 a 10años 17. 11 – 15 años 18. 16 – 20 años 19. 21 a 25 años
		Sexo	20. Masculino 21. Femenino
		Identificación	22. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en la institución

	<p>Compromiso Afectivo</p>	<p>Lealtad a la organización</p>	<p>23.Siento los problemas de la Institución como propios</p> <p>24.Tengo gran afecto a esta institución</p> <p>25.No me siento como parte de la familia en mi institución</p> <p>26.No tengo un lazo de pertenencia hacia mi institución</p> <p>27.No siento ninguna emoción para mi institución</p> <p>28.Mi empresa me da seguridad que no quiero perder fácilmente</p> <p>29.No he buscado trabajo en otra empresa debido a los beneficios económicos que tengo</p> <p>30. Aunque el sueldo no es muy alto, tengo un trabajo estable.</p> <p>31. Tengo años laborando en la empresa para renunciar.</p>
	<p>Compromiso Continuo</p>	<p>Lazos Afectivos</p> <p>Beneficios socio-económicos</p>	

	<p>Compromiso Normativo</p>	<p>Lealtad con el empleador</p> <p>Reconocimiento al desarrollo</p>	<p>32. El pensar cambiar de empresa me angustia, existen pocos puestos de trabajos vacantes.</p> <p>33.Si deseara renunciar a la organización, en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas</p> <p>34.Permanecer en mi organización actualmente es un asunto de necesidad como de deseo</p> <p>35.Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en estos momentos</p> <p>36Esta organización merece mi lealtad</p> <p>37.Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual</p> <p>38.No renunciaría a mi</p>
--	-----------------------------	---	--

		<p>organización ahora porque no me siento obligado con la gente</p> <p>39.Le debo muchísimo a mi organización</p>
--	--	---



CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

En cuanto a este elemento, se desarrolló un tipo de investigación de campo, a fin de alcanzar de manera satisfactoria los objetivos propuestos, lo que permite obtener los datos directamente desde el lugar donde se originan los mismos.

Ballestrini (2009), afirma al respecto que: “La investigación de campo es aquella en la que el mismo objeto de estudios sirve de fuente de información al investigador. Se sustenta en la observación directa y posterior análisis en vivo del comportamiento de personas, de cosas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos, razón por la cual la naturaleza de la fuente determina la manera de obtener la información”. (pág. 102).

En lo citado por el autor, se hace énfasis en que la investigación de campo resulta plenamente adaptable a la situación que se presenta por su eficiencia significativa y productiva para la organización, el trabajador y el investigador. También por ofrecer la posibilidad de vincular y desarrollar las actividades de manera objetiva y coordinada, sistemática y directamente con la realidad que se presenta.

3.1.2 Nivel de Investigación

Se practicó el nivel de investigación descriptiva, debido a que este facilitara la búsqueda de ciertos aspectos que se desean conocer y de lo que se pretende obtener respuesta. Dicho nivel consiste en describir y analizar de manera sistemática las características homogéneas del hecho investigado, en este caso del C.O.

Tamayo y Tamayo (2010), deduce que:

“Los estudios descriptivos son factibles y están orientados a proporcionar respuestas o soluciones al problema planteado en cuanto a una realidad organizacional. En tal sentido, la confección de la respuesta final pasa inicialmente por la realización de una observación inicial de la situación existente y la determinación de las necesidades del hecho estudiado, a fin de formular el modelo operativo de la demanda o realidad abordada” (pág.177).

Se concreta en lo citado, que la investigación descriptiva, en el caso que compete, es justificable por cuanto permite el análisis del compromiso Organizacional en la Institución, haciendo registros e interpretaciones de los datos en referencia. Además, facilita la asignación de valores que consecutivamente son tratados en consideración con los objetivos propuestos.

3.1.3 Población Objeto de estudio.

En cuanto a la población objeto de estudio, es importante resaltar que está conformada por los trabajadores que laboran en la Arepera Venezuela, Maturin Monagas.

SIERRA (2009), “Indica que la población o universo, es el conjunto de personas, cosas o elementos de los que se desea conocer ciertos aspectos en una investigación relevante” (pág. 169); en otras palabras, la población es un grupo definido, en el cual se desea conocer sobre sus características en común, es decir es el objeto de estudio.

Herrera (2006) indica que. “Cuando una población está por debajo de cien (100) no es recomendable la aplicación de ninguna fórmula para determinar el tamaño de la muestra” (p.15).

Cabe señalar que para efectos de esta investigación por ser la población a estudiar menor de cien trabajadores, no se practicaron ningún procedimiento estadístico para la selección de algún tipo de muestra. A tal efecto, se tomara la totalidad de los empleados que se encuentran en este establecimiento alimenticio, quedando representada de la siguiente manera:

PUESTOS DE TRABAJO	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Gerente General (producción)	1
Administradora	2
Analista de RR.HH	1
Asistente de oficina I	1
Contador	1
Nutricionista	1
Ecónoma	2
Taquilleros	2
Cocineros	2
Ayudantes de Cocina	38
Vigilantes	3
Servicios Generales	2
Aseadores	3
Dispensero	1

Total de Trabajadores: 60

3.1.4 Técnicas de Recolección de Información

Como es lógico, para realizar todo proceso de investigación se requiere del uso de una diversidad de técnicas que le permitan al investigador su desarrollo satisfactorio; estas permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias. En este trabajo serán utilizadas las siguientes:

Observación Directa: Con la aplicación de esta técnica se recopilaron datos de gran importancia para la investigación, puesto que facilitó la recolección de información y el análisis en cuanto el C.O.

Batista (2008), deduce que:

“Aunque tienda a ser más objetiva de las técnicas de investigación, ya que la información puede recopilarse en forma directa de la fuente donde se origina, no es la más práctica, puesto que su aplicación puede tardar mucho tiempo, además un analista no podría registrar todos los datos que necesita, al menos que permanezca largos periodos de tiempo en su actitud de observador”. (p.124).

Puede interpretarse, en lo expuesto por el autor, que la observación directa es indispensable para la recreación o desarrollo de esta investigación sobre el tema propuesto y facilitará el visualizar aspectos, hechos o fenómenos que se presentan en la organización.

Revisión Documental

Permite ampliar los conocimientos y tener una perspectiva específica en cuanto al tema, con la finalidad de mejorar el mismo. Ejecutándose por medio de trabajos científicos, libros, textos, trabajos de ascensos, tesis, distintas páginas web, entre otros.

Hernández (2009), expresa que:

“La técnica de la revisión bibliográfica o documental consiste en detectar, consultar y obtener diversas literaturas y ciertos materiales que sean útiles para los propósitos del estudio en donde se debe extraer y recopilar valiosa información necesaria y relevante referente al tema de investigación”. (Pág. 113).

Interpretando lo expuesto por el autor, a través de la revisión documental y registro de información se puede obtener la orientación precisa en cuanto al tema, deduciendo que la importancia de la utilización cuidadosa de la técnica mencionada ofrece la posibilidad de lograr de manera precisa y satisfactoria los objetivos propuestos en la investigación.

Cabe señalar, que para el análisis del compromiso organizacional se empleó un tipo de instrumento que va acorde con lo que se quería medir, para la realización de esta se utilizó la escala de Lickert, definido por Hernández, et, al: “Como un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 341)

Este método fue desarrollado por Rensis Lickert, en 1932, el cual permite medir los procesos de intensidad a través de ítems que se presentan en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos. Para el desarrollo de esta investigación y dar un valor agregado a el análisis se empleó la escala a la encuesta que se le realizó a los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturin Monagas, se diseñó un instrumento de recolección de información estructurada en un conjunto de proposiciones.

La proposición favorable o positiva hacia el compromiso organizacional quedo conformada de la siguiente manera:

Categorías	Puntuaciones
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Para la proposición desfavorable o negativa la valoración se encuadra en lo siguiente:

Categorías	Puntuaciones
Muy en desacuerdo	5
En desacuerdo	4
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3
De acuerdo	2
Muy de acuerdo	1

Es importante mencionar que para efectos de la recolección de información referente al compromiso organizacional y los objetivos específicos de la presente investigación, citando a García. L y Ramírez en su informe final “ANALISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, CASO: BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS”, se tomaron las afirmaciones del instrumento desarrollado por Nathalie Allen y John Meyer presentado en su libro “Commitment in the Eorkplace” (1997), en su versión revisada por los mismos autores en 1993. Para el desarrollo, se tomaron las 18 preguntas propuestas, para tal fin el instrumento comprende varios ítems para cada uno de los tres (3) componentes del compromiso organizacional “afectivo, continuo y normativo), presentados en una

escala de Lickert. Igualmente tendrá un conjunto de preguntas referida a los aspectos sociodemográficos. Para finalizar los resultados arrojados por esta encuesta, se medirá el nivel de compromiso que poseen los trabajadores.

3.1.5 Procedimiento para la Recolección, Presentación y Análisis de Datos

Con el propósito de obtener la información que se requiere para la realización de la investigación se llevo a cabo visitas a la Arepera Venezuela, Maturin Monagas; esta fue planificada previamente con la finalidad de aplicar la encuesta.

Una vez aplicadas las técnicas, se llevo a cabo la ordenación y posterior tabulación de los datos obtenidos, clasificándolos y representándolos mediante figuras o cuadro estadístico con frecuencia absoluto y porcentual. Desarrollada y finalizada esta etapa, se procedió al análisis e interpretación de los datos.

Cumplido con estos pasos del procedimiento, se resalta que la información o datos se tabularon de forma manual y posteriormente computarizada. Particularmente, este método es el más apropiado, sencillo y económico, ya que resulta ser el más idóneo en lo que respecta a este tipo de investigación, debido a su bajo nivel de complejidad.

Es importante resaltar que la evaluación, análisis e interpretación de los datos conducen al diseño de conclusiones y respectivas recomendaciones.

PARTE IV

PRESENTACION, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El presente capítulo muestra los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los 60 trabajadores que laboran en la Arepera Venezuela Maturin Monagas. Seguidamente, a los análisis e interpretaciones de la información recabada.

Para efectos del logro de los objetivos fue necesario conocer los aspectos sociodemográficos de los trabajadores, entre ellos se encontraron la caracterización de la población; edad sexo, nivel educativo y antigüedad laboral.

Es fundamental, mencionar que para efectos de la aplicación de la encuesta se empleo el instrumento utilizado por Meyer y Allen el cual comprende 18 ítems estructurados por las tres dimensiones del compromiso organizacional, por lo tanto se realizo un análisis e interpretación general de cada uno de los tipo de compromiso, con la finalidad de identificar el tipo y aunado a esto el nivel de C.O que poseen los trabajadores en la Arepera Venezuela Maturin Monagas. Para lograr alcanzar el tercer capítulo se tomaron los tres reactivos de cada compromiso:

C.A: Debería estar feliz de pasar el resto de mi vida profesional en esta empresa. Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.

C.C: Sería muy difícil para mí dejar la empresa ahora, aunque quiera hacerlo. Creo que tengo muy pocas opciones para pensar en dejar la compañía.

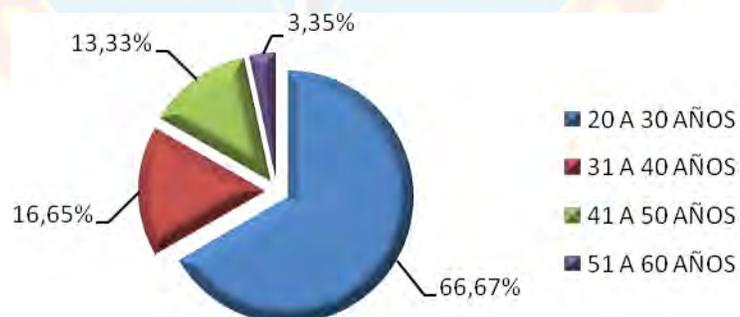
C.N: Me sentiría culpable si dejara la compañía ahora. Esta empresa merece mi lealtad.

Por último, los datos fueron cuantificados y calculado por técnicas estadísticas, a través de metodología manual por medio de frecuencia absoluta y porcentual. Posteriormente, se elaboraron los cuadros y gráficos expresando la información recabada por parte de los entrevistados con el fin de elaborar las conclusiones y recomendaciones

CUADRO N° 1
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS
ENTREVISTADOS SOBRE SU EDAD. AREPERA VENEZUELA.
MATURIN – MONAGAS

Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
20 a 30 años	40	66,67%
31 a 40 años	10	16,65%
41 a 50 años	8	13,33%
51 a 60 años	2	3,35%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Cuadro N° 1, en el cual se observa que el personal que labora en la organización es relativamente joven, puesto que un 66,67% de los entrevistados así lo demuestra. Tanto un 16,65% como un 13,33% tienen medianas edades y un 3,35% representa la población de trabajadores de mayor edad.

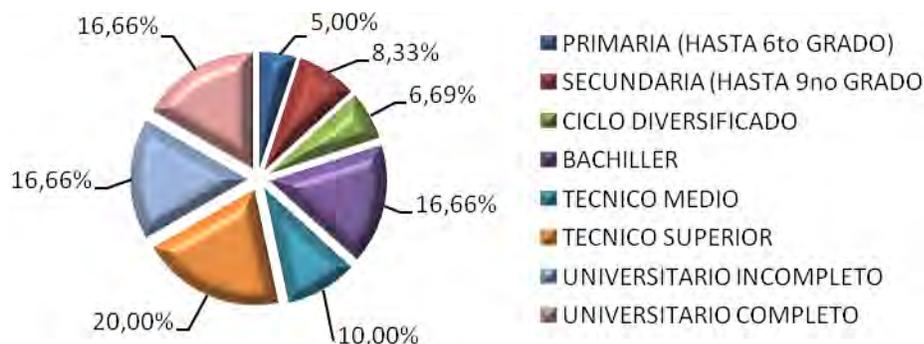
Se pudo observar y constatar que la población de trabajadores que labora en la institución es relativamente joven, ya que sus edades están comprendidas entre 20 y 30 años. Enfatizando que debido a que la población es joven ha incidido en el crecimiento de la Institución, por su compromiso y debido que cuentan con la vitalidad, innovación, dinamismo y capacidad tanto intelectual como física para llevar a cabo las actividades sin ningún tipo de perturbación, obteniendo resultados provechosos en aras del crecimiento de la misma.

Es importante contar con el apoyo de una fuerza laboral joven, debido a que constituye la fuerza social y económica que en la siguiente descendencia, va hacer la generación de relevo, y por lo tanto del factor de producción de la institución.

CUADRO N° 2
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN CUANTO AL NIVEL
EDUCATIVO QUE PRESENTA EL TRABAJADOR. AREPERA
VENEZUELA MATURIN – MONAGAS

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Primaria (hasta 6 ^{to} grado)	3	5,00%
Secundaria (hasta 9 ^{no} Grado)	5	8,33%
Ciclo diversificado	4	6,69%
Bachiller	10	16,66%
Técnico medio	6	10,00%
Técnico superior	12	20,00%
Universitario incompleto	10	16,66%
Universitario completo	10	16,66%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



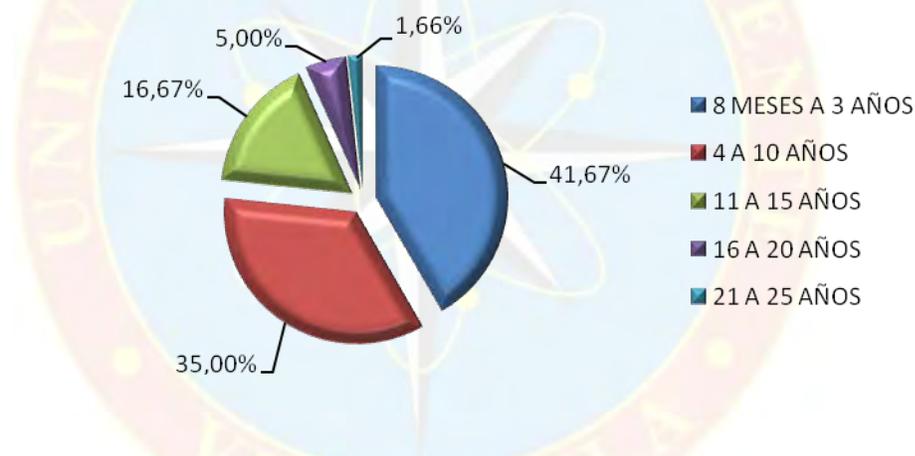
En cuanto a los trabajadores a este cuadro N°2, se nota una variedad de opiniones ya que 5,00% posee un 6^{to} grado, 8,33% dice tener secundaria hasta 9^{no} grado, 6,69% ciclo diversificado, 16,66% afirma ser bachiller, 10,00% técnico medio, un 20,00% técnico superior, 16,66% universitario incompleto e igual porcentaje 16,66% es universitario completo.

Su nivel de educación presenta una significativa diversidad, puesto que posee certificado de 6^{to} grado hasta títulos universitarios. Cabe resaltar, de la población encuestada en su gran mayoría poseen conocimientos académicos y por ende la institución cuenta con un personal relativamente capacitado y calificado.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACION AL
TIEMPO DE SERVICIO EN LA AREPERA VENEZUELA MATURIN –
MONAGAS.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
8 meses a 3 años	23	41,67%
4 a 10 años	21	35,00%
11 a 15 años	10	16,67%
16 a 20 años	3	5,00%
21 a 25 años	1	1,68%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.

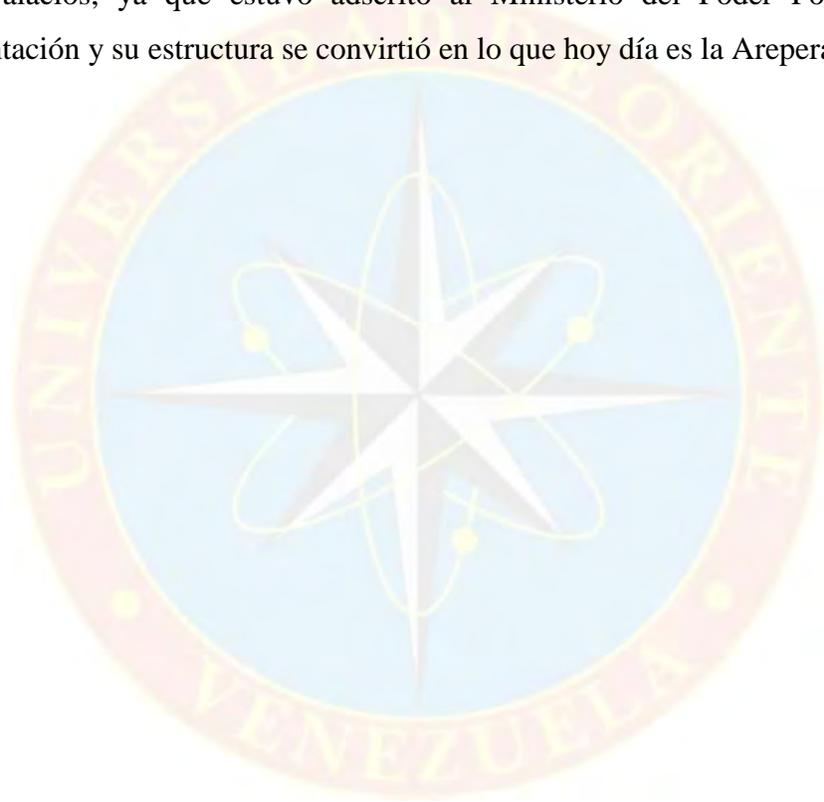


Este cuadro N° 3, muestra que un 41, 69% infiere tener de 8 a 3 años laborando en la institución, 35,00% deduce que su tiempo está enmarcado entre los 4 y 10 años trabajando en la arepera, 16,67% de 11 a 15 años, 5,00% de 16 a 20 años y un 1,66% cuenta con un tiempo de servicio de 21 a 25 años.

En lo referente al tiempo de servicio que poseen los trabajadores en la Institución se observó cierta variedad al respecto, y presentan periodos de tiempo que oscilan desde ocho (8) meses a veinticinco (25) años.

En este grupo resaltan las personas que poseen de 8 meses a 3 años de antigüedad laboral, debido a que su puntuación fue la más elevada en el análisis del cuadro.

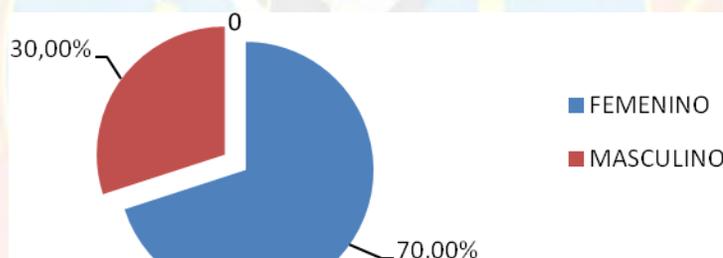
En lo que respecta al personal que cuenta con más de cuatro años de antigüedad desempeñaba anteriormente cargos similares en el anterior comedor popular Andrés Eloy Palacios, ya que estuvo adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Alimentación y su estructura se convirtió en lo que hoy día es la Arepera Venezuela.



CUADRO N°4
DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN LO REERENTE AL
SEXO. AREPERA VENEZUELA MATURIN – MONAGAS

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Femenino	42	70,00%
Masculino	18	30,00%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Se refleja en este cuadro N° 4, que la mayoría de la población que labora en la arepera es femenina, siendo concretado por un 70,00% de los encuestados, mientras que un 30,00% indico ser masculino.

Por lo percibido, las mujeres de esta Institución poseen cierto grado de compromiso, debido a que muestran interés en su trabajo, tienen mayor iniciativa y poseen cargas familiares por la que deben velar teniendo como resultado un compromiso con su puesto de trabajo, sin obviar que tienen mucha facilidad para adaptarse a innovaciones y la rapidez en el aprendizaje.

Los trabajadores, en su mayoría, son del sexo femenino, lo que deja ver que en la institución no existe discriminación sobre la mujer. Durante muchos años el sexo femenino ha estado en una posición absolutamente secundaria, por lo cual ha tenido la necesidad de resurgir, hoy día esta situación ha quedado en el pasado ya que la mujer ha pasado de solo dedicarse al hogar a ser parte de la población trabajadora dejando a un lado el dominio laboral del sexo masculino.

CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL
COMPROMISO AFECTIVO, SOBRE EL SENTIRSE FELIZ SI
TRABAJARA EL RESTO DE SU VIDA EN LA INSTITUCIÓN

Categoría	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Porcentual
Muy en desacuerdo	1	1,66%
En desacuerdo	3	5,00%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	29	48,35%
De acuerdo	17	28,33%
Muy de acuerdo	10	16,66%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



En lo que respecta a este cuadro n°5, 16,66% de entrevistados afirmo sentirse feliz si labora el resto de su vida en la institución. Un 28,33% está de acuerdo con dicha afirmación. 48,35% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,66% infiere estar muy en desacuerdo y un 5,00% coinciden con estar en desacuerdo.

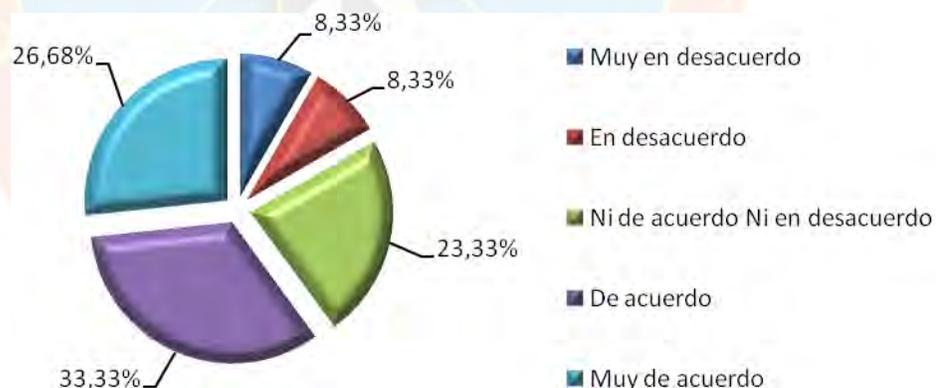
En su gran mayoría los trabajadores afirmaron tener un lazo sentimental con la Institución, por lo tanto presentan un compromiso afectivo, es decir la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. El compromiso afectivo es el que mayor valor aporta a la organización, a la vez es el que es más difícil de conseguir.

Según los datos recopilados se percibe que los trabajadores se encuentran indecisos en sentirse feliz de pertenecer a la Institución, mostraran conductas neutras, es decir no se siente definido con los objetivos Institucionales. Además, manifestaron que el bajo beneficio salarial no es un pago grato para las tareas que realizan, la alta directiva no posee un plan de incentivos o factores motivacionales, tanto intrínseco como extrínsecos que impulsen las ganas y los lazos emocionales del trabajador para mejorar su compromiso afectivo.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL
COMPROMISO AFECTIVO EN CUANTO AL SENTIR EL
TRABAJADOR LOS PROBLEMAS DE INSTITUCIÓN COMO PROPIOS

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	5	8,33%
En desacuerdo	5	8,33%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	20	33,33%
De acuerdo	16	26,68%
Muy de acuerdo	14	23,33%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



En este cuadro n°6, un 23.33% se inclinó por afirmar que siente como propios los problemas de la institución. 26.68% está muy de acuerdo con la respuesta a la pregunta planteada. 33.33% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. 8.33% está en desacuerdo y otro 8.33% muy en desacuerdo.

Los datos arrojaron que un 26,68% de los encuestados sienten los problemas de la Institución como propio ya que creen que los problemas q surjan en la misma lo puede afectar de manera directa, por lo tanto deben participar en la resolución de conflictos y percance que susciten internamente logrando crear un grado de unidad en entre todos los empleados pudiendo combatir el individualismo y protagonismo, prevaleciendo el espíritu colectivo.

Seguidamente, con la mayor puntuación de un 33.33% fue la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo, pues los trabajadores no saben sin sentir o no los problemas que subsisten en la institución, ya que no obtienen ningún beneficio extra. En relación, muchos manifiestan que no son sus problemas directamente porque de igual manera recibirán su pago por la prestación de su servicio y se avocan es a la realización de sus labores.

CUADRO N° 7
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO AFECTIVO EN LO REFERENTE A TENERLE GRAN
AFECTO A LA INSTITUCIÓN

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	1	1,66%
En desacuerdo	2	3,34%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	11,6%
De acuerdo	30	49,00%
Muy de acuerdo	20	34,34%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



En lo referente a los datos aportados a este cuadro n°7, un 49.00% afirmó que está muy de acuerdo en tener gran afecto para la institución. 34.34% se inclinó por estar de acuerdo. 11.66% dedujo que ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3.34% está en desacuerdo y 1.66% en muy desacuerdo.

Aquí, el resultado fue más del 70% por lo que demostraron a través de su opinión que existe un afecto a la Arepera ya que esta le brinda la oportunidad de tener un empleo digno y de obtener una experiencia laboral a medida que pasa el tiempo. Se deduce que existe un compromiso debido a que fue alto el porcentaje expresado por la gran mayoría de los trabajadores. En acuerdo, los trabajadores sienten de una u otra forma cierto apego a la Institución mostrando una actitud beneficiosa para la Institución ya que existen trabajadores comprometidos sea cual sea su situación laboral.

CUADRO N° 8
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO AFECTIVO EN NO SENTIRSE COMO PARTE DE LA
FAMILIA EN LA INSTITUCIÓN

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	4	6,66%
En desacuerdo	6	10,00%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	12	20,00%
De acuerdo	18	30,00%
Muy de acuerdo	20	33,34%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Sobre los resultados obtenidos en este cuadro n°8, se nota que un 33.34% de los entrevistados dice estar muy de acuerdo con sentirse como parte de la familia en la Institución. 30.00% coincide con estar de acuerdo. 20.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo. 10.00% infiere que está en desacuerdo y 6.66% muy desacuerdo.

El 33.33% de los entrevistado manifestó no sentirse parte de la familia de la Institución, Es decir que esta alternativa predomino sobre las demás. Ubicándonos en el ámbito político, pues la arepera surge mediante estrategias del Gobierno, rigiéndose por lineamientos que van en contra de la opinión personal de muchos trabajadores, por lo que se puso de manifiesto la división política que existe, debido a que coexisten personas en contra del proceso revolucionario y otras a favor, esta disyuntiva se presenta como una de las razones que no permite que sus trabajadores se integren como familia para laborar eficazmente.

CUADRO N° 9
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO AFECTIVO ACERCA DE NO TENER EL TRABAJADOR
UN LAZO DE PERTENENCIA HACIA LA INSTITUCIÓN.

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	6	10,00%
En desacuerdo	4	6,66%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	16	26,68%
De acuerdo	14	23,33%
Muy de acuerdo	20	33,33%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Sobre los datos que se presentan en este cuadro n°4, un 33.33% infiere estar muy de acuerdo contener un lazo de pertenencia hacia la institución, 26.68 ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicho lazo; 23.33% está de acuerdo, 10.00% muy en desacuerdo y 6.66% en desacuerdo.

Cuando se mencionan lazos que unen a un trabajador a la organización, se refiere a la filiación que posee un trabajador con un puesto de trabajo. Por lo tanto, según la mayoría de los encuestados no poseen esta afinidad o relación con la organización. Los datos arrojaron que en su gran mayoría los trabajadores no poseen un vínculo hacia la Arepera, ya que solo se avocan a realizar sus labores existiendo solo una relación de trabajo que no va más allá, de percibir un salario y prestar un servicio, causando una rutina diaria en su puesto laboral lo cual da paso a la desmotivación y por ende se pierde el cariño hacia la institución.

CUADRO N°10
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓNEN
RELACIÓN AL COMPROMISO AFECTIVO A NO SENTIR EL
TRABAJADOR NINGUNA EMOCIÓN POR LA INSTITUCIÓN

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	5	8,33%en
En desacuerdo	5	8,33%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	8	13,34%
De acuerdo	18	30,00%
Muy de acuerdo	24	40,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Según los datos aportados en este cuadro N°10, en el que se muestra un 40.00% de entrevistados coinciden con estar muy de acuerdo con no sentir emoción de trabajar en la Institución; 30.00% está de acuerdo, 13.34% ni de acuerdo ni en desacuerdo, se observa que un 8,33% en desacuerdo e igual porcentaje (8.33%) muy en desacuerdo.

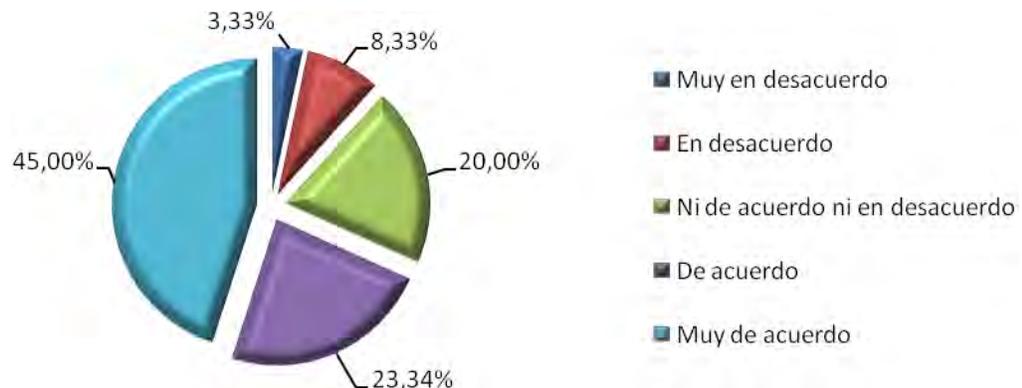
Según la Real Academia Española define emociones como: “interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo”. Entonces, se puede deducir que para efectos de los datos arrojados por esta pregunta, los trabajadores de Arepera Venezuela respondieron en su gran mayoría no sentir ninguna emoción detectando en ellos la falta de sentido de pertenencia e identificación por la semejante.

De tal manera, según opiniones de los trabajadores los conflictos internos, las exigencias en el trabajo y otras series de factores inducen a bajar el nivel de emociones, ocasionando en ellos un desequilibrio psicológico trayendo como consecuencia el estrés, frustraciones y la insatisfacción al realizar sus funciones.

CUADRO N°11
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO CONTINUÓ EN LO REFERENTE A LA SEGURIDAD
QUE LA INSTITUCIÓN OFRECE AL TRABAJADOR Y QUE ESTE NO
QUIERE PERDER

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	2	3,33%
En desacuerdo	5	8,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20,00%
De acuerdo	14	23,34%
Muy de acuerdo	27	45,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



A cerca de los datos que se observan en este cuadro n°11, 45.00% de entrevistados afirmo que la Institución le ofrece seguridad que no quiere perder. 23.34% está de acuerdo con la seguridad que se le brinda. 20.00% ni de acuerdo ni desacuerdo. 8.33% dice estar en desacuerdo y 3.33% muy desacuerdo.

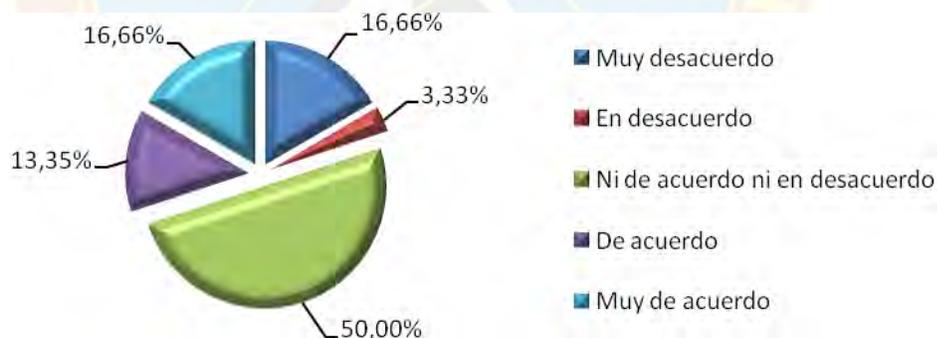
Muchas personas dejan a un lado su verdadera vocación y se dedican a cosas que no les interesan, simplemente, por la seguridad económica que a priori ofrecen.

Los trabajadores de la Arepera Venezuela según los datos, si ofrece al trabajador seguridad laboral que no quieren perder, así lo expresaron los entrevistados, pues al menos, un grupo significativo afirmo que era cierto. Se pudo verificar que en su gran mayoría desean permanecer dentro de la Institución y cuidar su puesto de trabajo debido que actualmente no se concibe fácilmente.

CUADRO N°12
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO CONTINUO ACERCA DE LA AFIRMACIÓN QUE
HACE EL TRABAJADOR DE QUE NO HAN BUSCADO EMPLEO EN
OTRA INSTITUCIÓN POR LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS Q TIENE

Categorías	Frecuencia	
	Absoluta	Porcentual
Muy desacuerdo	10	16,66%
En desacuerdo	2	3,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	50,00%
De acuerdo	8	13,35%
Muy de acuerdo	10	16,66%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



En cuanto este cuadro N° 12. 50.00% de empleados manifestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con afirmar que no ha buscado en otra Institución por los beneficios económicos que tiene en la organización, 16.66% dice que es cierta la afirmación al estar muy de acuerdo 13.35% está de acuerdo pero 16.66% se inclino por estar en muy desacuerdo y un 33.33%.

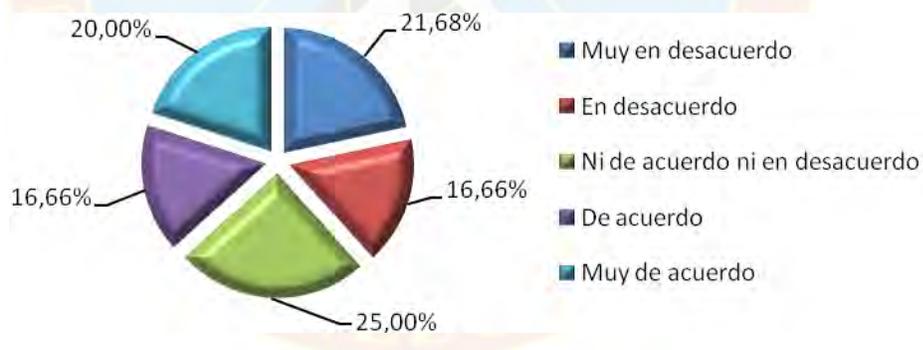
Desde el punto de vista legalista, un beneficio es un derecho que compete por ley o por cualquier otro motivo similar y, por tanto, un beneficiario es la persona que resulta favorecida por dicha medida, de manera gratuita solo por la prestación de su servicio. Es decir, este tipo de beneficio no implica una contraprestación económica o monetaria equivalente a la prestación recibida.

Para que haya una buena relación del trabajador con la empresa deben desarrollarse planes de apoyo para el trabajador con servicios como la capacitación del personal, así como proveer de herramientas que los hagan más eficientes y les permitan desarrollar sus actividades con eficiencia, tener un departamento de recursos humanos y comunicarse constantemente con ellos para ayudar al desarrollo profesional del capital humano que integra la empresa, de esta manera los trabajadores se sentirán comprometidos y así darán su máximo potencial al desarrollar sus actividades dentro de la Arepera. Dentro de la Institución se denota según un grupo relativamente grande que hizo mención que los beneficios económicos son compasivos, la cesta ticket lo cancelan en base a los 30 días, consta con un seguro a nivel nacional, los trabajadores contratados le renuevan contrato anual, entre otros, por ende si se ofrece una estabilidad económica accesible para cubrir las necesidades.

CUADRO N°13
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO CONTINUÓ CONCERNIENTE CONSIDERAR QUE SU
SUELDO NO ES ALTO PERO TIENE UN TRABAJO ESTABLE

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	13	21,68%
En desacuerdo	10	16,66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25,00%
De acuerdo	10	16,66%
Muy de acuerdo	12	20,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Al observar los datos aportados en este cuadro, infieren que un 25.00% de entrevistados dice que ni de acuerdo ni en desacuerdo en consideración que su sueldo no es alto, pero al menos tienen un trabajo estable. Un 21.68% está muy en desacuerdo al contestar la pregunta. 16.66% compartió su acuerdo. Contrario a esto, un 16.66% está en desacuerdo y por ultimo un 20.00% en muy de acuerdo.

Es decir, que en su mayoría los trabajadores expresan estar imparciales en cuanto a su sueldo, pero cierto grupo cercano a la primera puntuación opina que están muy en desacuerdo en cuanto al sueldo que perciben. Es obvio, que una de las claves para estar contento en el trabajo es ganar dinero. En la Arepera Venezuela la gran mayoría esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, opinando que el salario que percibe es muy poco para satisfacer sus necesidades básicas, pero ellos se sienten de una u otra manera estables en su puesto de trabajo. También se da el caso de personas que trabajan en cargos administrativos desempeñando funciones similares pero percibiendo un bajo salario en comparación al resto de sus compañeros, teniendo el mismo grado de responsabilidad, entonces, esa situación es propicia para traer como consecuencia la disminución del compromiso en el trabajador.

CUADRO N°14
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN DEL
COMPROMISO CONTINUO EN LO REFERENTE A TENER AÑOS
LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN PARA RENUNCIAR

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy en desacuerdo	6	10,00%
En desacuerdo	8	13,34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23,33%
De acuerdo	20	33,33%
Muy de acuerdo	12	20,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



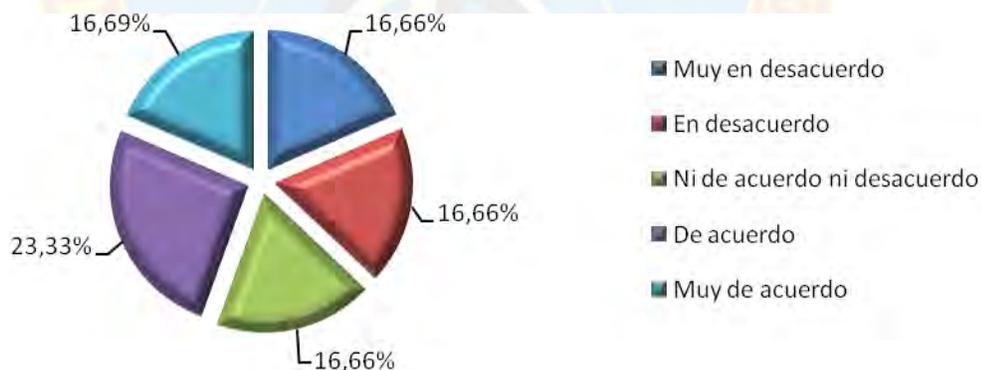
En lo que respecta este cuadro n°14, un 33.33% deduce y está de acuerdo en afirmar que tiene años laborando en la empresa para renunciar. Un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. 20.00% muy de acuerdo. Contrario a esto, 13.34% está en desacuerdo y un 10.00% muy en desacuerdo.

Es decir que la mayoría está de acuerdo con un 33,33% en tener años laborando en la Institución para renunciar. Por lo tanto se hace evidente que estos trabajadores perciben su trabajo como una inversión que han realizado tanto en tiempo como monetario, estos tipos de trabajadores están en la Institución porque necesitan hacerlo, presentando entonces un compromiso continuo.

CUADRO N°15
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO CONTINUO QUE SIENTE DE PENSAR EN CAMBIAR
DE ORGANIZACIÓN, PUESTO QUE EXISTEN POCOS PUESTOS DE
TRABAJOS VACANTES

Categorías	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Porcentual
Muy en desacuerdo	10	16,66%
En desacuerdo	10	16,66%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	16,66%
De acuerdo	14	23,33%
Muy de acuerdo	16	16,69%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Cuadro n° 15, se visualiza que un 23.33% infiere estar de acuerdo con sentir angustia de pensar en cambiar de la organización, puesto que existe en la actualidad poco puestos de trabajo. 16.96% dice estar muy de acuerdo. 16.66% ni de acuerdo ni desacuerdo. Distinto a estas opiniones 16.66% coincide en su desacuerdo e igual porcentaje (16.66%) en muy desacuerdo.

Por lo tanto, se evidencia que el deseo de seguir en la Institución es por conveniencia. Tomando en cuenta que hoy día la situación del país obliga que los trabajadores cuiden más sus puestos de trabajo, pues la situación económica y social incide en que se tome conciencia y se piense de manera conformista por las pocas oportunidades que se tendrían al dejar la institución.

CUADRO N°16
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO CONTINUÓ SOBRE LAS COSAS QUE CAMBIARÍAN
EN SU VIDA SI RENUNCIARA A LA ORGANIZACIÓN

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy de acuerdo	4	6,67%
En desacuerdo	6	10,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30,00%
De acuerdo	12	20,00%
Muy de acuerdo	20	33,33%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



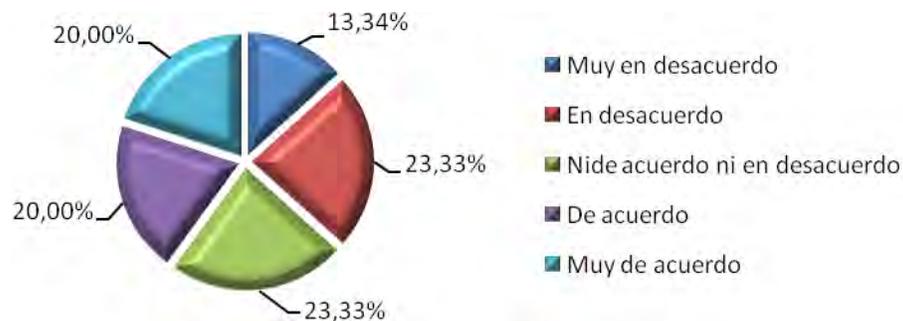
En relación a este cuadro n°16, un 33.33% se inclinó por estar muy de acuerdo sobre las cosas que cambiarían en su vida si renunciara a la Arepera en este momento. 30.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo. 20.00% infiere estar de acuerdo. A tal efecto, 10.00% afirmó su desacuerdo y un 6.67% en muy desacuerdo.

Con el paso del tiempo el trabajador percibe que va haciendo pequeñas inversiones en la Institución, las cuales espera que le beneficien, pudiendo ser inversiones monetarias tales como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera. Es decir, en Arepera Venezuela el trabajador está vinculado y comprometido con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido.

CUADRO N°17
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPRIMO CONTINUO EN CUANTO A PERMANECER EN LA
ORGANIZACIÓN ACTUALMENTE ES UN ASUNTO TANTO DE
NECESIDAD COMO DESEO

Categorías	Frecuencia	
	Absoluta	porcentual
Muy en desacuerdo	8	13,34%
En desacuerdo	14	23,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23,33%
De acuerdo	12	20,00%
Muy de acuerdo	12	20,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



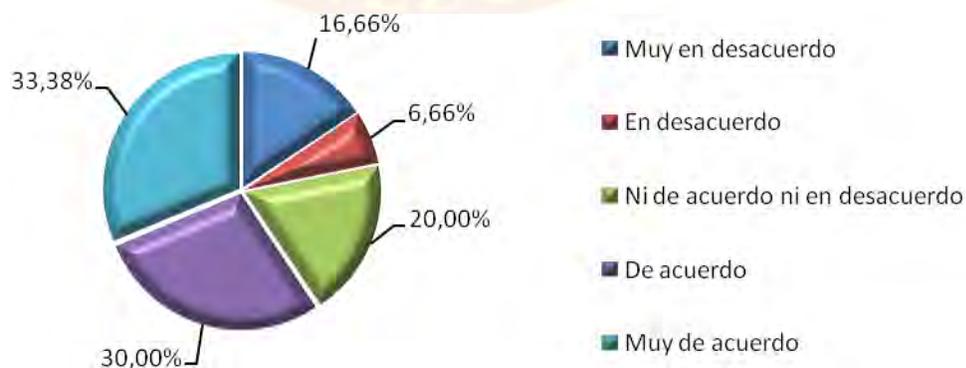
En cuanto a este cuadro n° 17 los datos muestran que un 23.33% de los entrevistados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en permanecer en la organización por asunto tanto de necesidad como de deseo. 20.00% dice estar de acuerdo e igual porcentaje muy en de acuerdo. Pero un 23.33% infiere estar en desacuerdo y 13.34% muy en desacuerdo.

Por lo tanto, un significativo grupo de trabajadores está en la organización por dos razones, la necesidad de cubrir sus gastos ya que quizás no posee otra fuente de ingreso y dependen de manera directa del trabajo, teniendo como consecuencia que los trabajadores consideren y estudien bien si le sería fructuoso abandonar la organización, pues no tendría la seguridad según la situación del país en conseguir rápidamente un nuevo empleo con la estabilidad y los beneficios que goza con su empleador actual, aunado a esto también anhelan permanecer en la Arepera, pero solo por la necesidad y por las consecuencias que le traería abandonar su trabajo luego de todo el tiempo que le ha prestado su servicios, pues sentiría que sería una mala inversión, ya que le ha dedicado tiempo esfuerzo a la institución.

CUADRO N°18
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO NORMATIVO EN LO QUE RESPECTA A LA
CULPABILIDAD QUE SENTIRÍA EL TRABAJADOR SI RENUNCIARÍA
EN ESTOS MOMENTOS A LA ORGANIZACIÓN

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Muy en desacuerdo	10	16,66%
En desacuerdo	4	6,66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20,00%
De acuerdo	20	33,38%
Muy de acuerdo	18	30,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



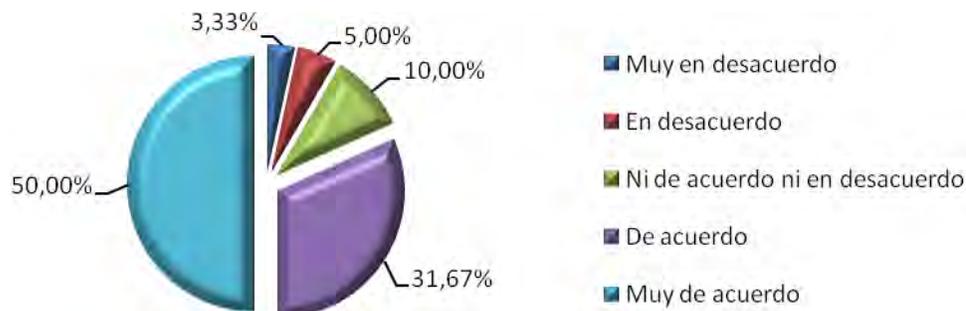
Acercas de los datos reflejados en este cuadro n°18. 30.00% de los entrevistados deduce que esta muy de acuerdo en sentir culpabilidad si renunciara en estos momentos a la organización. 33.38% indico estar de acuerdo. 20.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16.66% muy en desacuerdo y 6.66% en desacuerdo.

Por lo señalado el trabajador desarrolla un compromiso normativo a manifestar en su gran mayoría que se sentirían culpable de abandonar la Institucion, normalmente la mayoría de los trabajadores poseen un solo trabajo lo cual según la precepcion que se pudo apreciar es que tienen la necesidad de permanecer en la institucion ya que se sienten limitados a conseguir una nueva relacion de trabajo con otro empleador, brindando asisu lealtad absolula y una fuerte identificacion con la arepera.

CUADRO N°19
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO NORMATIVO ACERCA A LA LEALTAD QUE MERECE
LA ORGANIZACIÓN DE PARTE DEL TRABAJADOR.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Muy en desacuerdo	2	3,33%
En desacuerdo	3	5,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,00%
De acuerdo	19	31,67%
Muy de acuerdo	30	50,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Haciendo referencia a los datos que se observan en este cuadro n° 19, un 50.00% de entrevistados se inclinó por estar muy de acuerdo con la lealtad que le deben a la organización. 31.67% está de acuerdo, 10.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.33% muy en desacuerdo.

Se pudo conocer por medio de los trabajadores encuestados que en su gran mayoría están de acuerdo con brindarle lealtad debido a que se les dio la oportunidad de ocupar un puesto de trabajo en la Institución, lo que produce en el trabajador dar lo mejor de sí en la ejecución de sus labores. Cabe mencionar que el compromiso normativo va de la mano con el compromiso afectivo, debido a que este es el que origina sentimientos de afectos en cada trabajador. Se puede acotar que existe una división entre los trabajadores referentes a los aspectos políticos, pues prevalecen dos corrientes diferentes y esto no permite que el grupo se consolide y pueda predominar el compromiso afectivo conjunto al compromiso normativo.

CUADRO N° 20
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO NORMATIVO EN CUANTO A NO SENTIR NINGUNA
OBLIGACIÓN DE PERMANECER CON SU EMPLEADOR ACTUAL

Categorías	Frecuencia	
	Absoluta	porcentual
Muy en desacuerdo	16	26,68%
En desacuerdo	24	40,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,66%
De acuerdo	6	10,00%
Muy de acuerdo	4	6,66%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



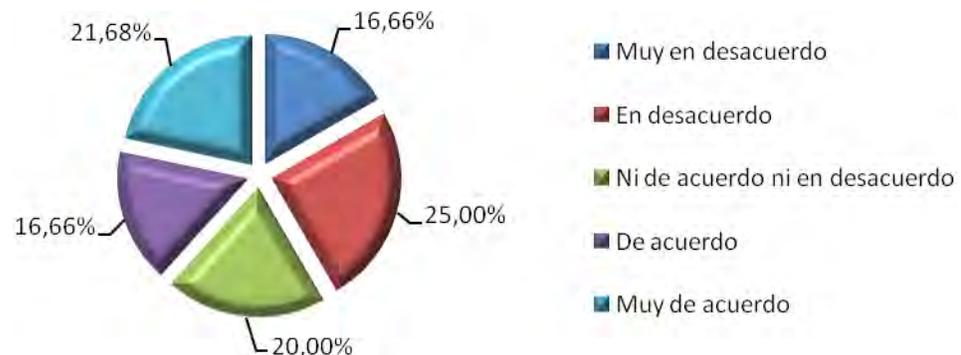
Este cuadro n° 20 deja al descubierto que un 40.00% de entrevistados deduce que está en desacuerdo con sentir obligación de permanecer con la institución actualmente, 26.68% infiere estar muy en desacuerdo. 16.66% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10.00% si está de acuerdo y un 6.66% muy de acuerdo.

En este sentido, destaca el 40,00% de la población encuestada opinando estar en desacuerdo, ya que la necesidad de trabajar le obliga a permanecer en la institución, pues tienen familia que dependen de sus ingresos para subsistir, reconsiderando las oportunidades de nuevos empleos fuera de la arepera, tomando en cuenta lo difícil que está el mercado laboral conseguir oportunidades estables y con beneficios para sí mismo y sus dependientes familiares. De esta manera el trabajador se ve en la necesidad de permanecer bajo su empleador y también posee lealtad a lo que percibe por la ejecución de su trabajo considerando que lo hace por necesidad pero no por querer permanecer en la institución como un miembro más de sus filas.

CUADRO N° 21
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO NORMATIVO REFERENTE A NO RENUNCIARÍA A MI
ORGANIZACIÓN AHORA PORQUE ME SIENTO OBLIGADO CON LA
GENTE

Categorías	Frecuencia	
	Absoluta	porcentual
Muy en desacuerdo	10	16,66%
En desacuerdo	15	25,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20,00%
De acuerdo	10	16,66%
Muy de acuerdo	13	21,68%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



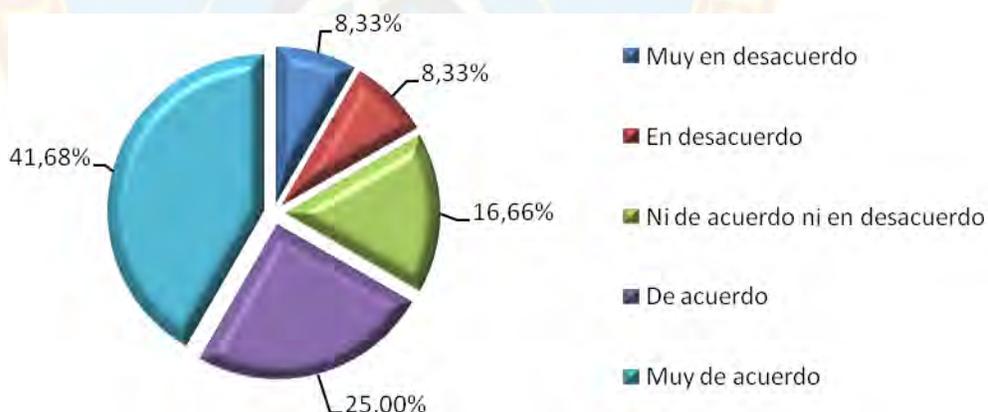
Cuadro n°21, muestra que 25.00% de empleados afirmaron estar en desacuerdo en renunciar a la Institución ahora, porque se siente obligado por las gentes. 16.66% está muy desacuerdo, 20.00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.66% de acuerdo y 21.68% muy de acuerdo.

Se pudo evidenciar que no renuncian a la organización por la gente, más no porque existe un compromiso o una lealtad hacia la misma. Por lo tanto no están sometidos u obligados a permanecer en la arepera, ya que si se les presentara una mejor oportunidad de trabajo donde tengan buenos y mejores beneficios se irían sin mirar atrás lo que quiere decir que en el momento que decidan retirarse este no será un motivo de impedimento.

CUADRO N°22
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL, EN RELACIÓN AL
COMPROMISO NORMATIVO REFERENTE LA AFIRMACIÓN QUE
HACE EL TRABAJADOR DE DEBERLE O AGRADECERLE
MUCHÍSIMO A LA ORGANIZACIÓN

Categorías	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	porcentual
Muy en desacuerdo	5	8,33%
En desacuerdo	5	8,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,66%
De acuerdo	15	25,00%
Muy de acuerdo	25	41,68%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada por los autores. Noviembre 2013.



Este cuadro n°22 muestra que un 41.68% de entrevistados deduce que le debe muchísimo a la Institución, por tal razón está muy de acuerdo con la afirmación. 25.00% dice estar de acuerdo, 16.66% ni de acuerdo ni desacuerdo. 8.33% en desacuerdo y otro 8.33% muy en desacuerdo.

Según los encuestado la mayoría de los trabajadores coinciden en que están agradecidos a la Arepera Venezuela, ya que les brindo la oportunidad de formar parte de su fuerza de trabajo, dándoles experiencias y buenas relaciones interpersonales con el resto de los compañeros de trabajo, creando vínculos de afecto hacia otras personas las cuales según su percepción son vistos como familiares pues pasan muchas horas compartiendo lo cual intensifica esos lazos de afinidad.

De tal manera, sintiéndose agradecidos por los logros personales que han cosechado a lo largo de su paso por la institución, ya que en su mayoría los trabajadores han sido motivados por sus jefes a que estudien, quedando esto como una satisfacción personal por el trabajador, logrando objetivos inconclusos en su vida, evidenciando así un gran agradecimiento a la Institución para la cual laboran y prestan su servicio.

Estos empleados en su gran mayoría poseen un Compromiso Normativo, debido a que encuentran la creencia en la lealtad a la arepera de alguna manera como pago, existiendo reciprocidad entre patrono y trabajador, a su vez este compromiso genera un sentimiento de permanecer en la organización, dándole cabida al compromiso afectivo ya que se tiene una sensación de deuda hacia la institución.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ◆ En relación al objetivo numero I: *Identificar el tipo de compromiso organizacional (afectivo, continuo o normativo), que predomina en los trabajadores*, se pudo evidenciar una vez realizado el estudio de las dimensiones del compromiso organizacional que fue el compromiso normativo, debido a que muestra lealtad con la Institución y con los valores organizacionales, aunado a esto de segundo lugar el compromiso afectivo, ya que los trabajadores sienten lazos sentimentales con la Institución, pero no lo suficiente como para sentirse identificado con los valores Institucionales debido a los problemas anteriormente planteados, Aunado a estos, también se encuentra poco presente el compromiso continuo como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que los trabajadores tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.
- ◆ De acuerdo con el objetivo numero II: En cuanto a las características sociodemograficas se concluyo que la población más del 50% es de sexo femenino y poseen cierto grado de compromiso, debido a que muestran interés en su trabajo, tienen mayor iniciativa y poseen cargas familiares por la que deben velar teniendo como resultado un compromiso con su puesto de trabajo. También se conoció que la mayoría de los trabajadores son jóvenes que oscilan de 20 a 30 años lo cual implica conocimientos innovadores y novedosos para el eecute eficiente de las funciones laborales. Asimismo se conoció el tiempo de antigüedad del personal que labora en la arepera, resaltando que la juventud fue la predominante debido a que esta Institución o programa social es relativamente nuevo y persigue captar trabajadores jóvenes que impulsen el éxito y crecimiento de la misma.

- ◆ Y por último, y no menos importantes encontramos los niveles de compromiso organizacional que se conoció a través de los análisis realizadas a la encuesta concluyendo, en que la alternativa mayormente escogida por los trabajadores fue intermedia, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo tanto se deduce que en la arepera Maturin Monagas con respecto al compromiso cm lo plantea Meyer y Allen en el orden Afectivo, Continuo y Normativo, quedo categorizado como Normativo, Afectivo y Continuo, Demostrando que es el compromiso normativo que predomina en la Institución, pero no está relativamente presente en la mayoría de los trabajadores, ya que fue poca la diferencia entre el compromiso afectivo y continuo. Lo ideal sería que todos los trabajadores tuviesen este tipo de compromiso, ya que con este compromiso se encuentra más ligado del trabajador. Además existe un nivel medio del compromiso organizacional, lo cual no es suficiente para lograr la satisfacción laboral debido a que el personal no se encuentra totalmente comprometido por los factores que perjudican el desarrollo eficaz del C.O.

5.2 RECOMENDACIONES

Concluida la investigación y elaborado el trabajo, relacionado con un análisis de Compromiso organizacional de los trabajadores de AREPERA Venezuela, se recomienda lo siguiente:

- ◆ Antes que todo, es necesario hacer mención que se debería crear una misión y una visión de la Arepera Venezuela, para así crear un sentido de pertenencia más completo y un enfoque claro en cuanto a la ejecución de su trabajo.
- ◆ Motivar e incentivar el recurso humano, a fin de desarrollar y convertirlo en un gran potencial para lograr un eficiente servicio en la Institución, logrando ofrecer los meritos necesarios que satisfagan al trabajador.

- ◆ Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de su participación en la toma de decisiones, para la aplicación de métodos innovadores y técnicas de trabajo con claras metas y objetivos tanto individual como organizacional, a fin de que este sienta que es parte integral de la Institución, razón por la cual realizaría sus labores con entusiasmo y fervor.
- ◆ Establecer los pasos o parámetros necesarios con el propósito de adquirir tecnologías de punta, lo que facilitaría la ejecución de las labores del trabajador, permitiendo a la organización reducir costos y justificar la inversión.
- ◆ Se propone poner en práctica actividades dirigidas al desarrollo humano del trabajador, con la finalidad de elevar su autoestima e impulsar su espíritu emprendedor y sus relaciones interpersonales con todos los miembros de la Institución.
- ◆ Incrementar el flujo de información y optimizar los canales de comunicación con el propósito de aumentar la eficiencia y la eficacia del trabajador. De esta forma se le mantendría activo, dinámico y suficientemente motivado en la ejecución de sus tareas.
- ◆ Incentivar, promover y proyectar a la organización referente a la necesidad de enfocar los principios tanto teóricos como empíricos del compromiso organizacional, debido a que está enmarcado en un proceso que permite fortalecer el dominio del conocimiento acerca de los objetivos institucionales.
- ◆ Se debe tomar en consideración la importancia que representa o significa que la organización asuma un rol protagónico para conquistar nuevos escenarios, a fin de alcanzar los avances que ofrece el compromiso organizacional; esto sin obviar que es necesario cultivar la buena imagen institucional y la satisfacción laboral.

BIBLIOGRAFIA

Administración de Recursos Humanos de C.V. David A. De Cenzo, Stephen, Robbins. Editorial: LIMUSASA (2003)

Allen, N.J y Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. Journal of Vocational Behavior, 49, 252-276.

Balestrini, M (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Caracas: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato I (2000). Administración de Recursos Humanos. Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato I (2010). Las organizaciones. Decima Edición. Editorial McGraw-Hill.

Daft Richard L. La experiencia del liderazgo. Editorial Thomson. 3era Edición.

James Lawrence Gibson, Jhon M Ivancevich, Jamen H Donnelly. Editorial McGraw-Hill.

Manuel Fernández Ríos. José C. Sánchez, (1997), Eficiencia Organizacional. Concepto, desarrollo y Evaluación. Ediciones Díaz de Santos, SA

Mathieu, J. E. y Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin.

Psicología de las organizaciones. Primera Edición. Editorial UOC . Autor: Francisco Díaz Bretones, Francisco Fuentes Martínez, María Angustias, Martin Quiroz, Manuel Montalbán Peregrin, Emilio Sánchez Santa – Barbará, Victoria Zarco Martin.

Stephen, Robbins, Comportamiento Organizacional (2004), Editorial prentice Hall México.

Direcciones Electrónicas.

<http://definicion.de/compromiso/#ixzz2m3zvjkX>

<http://www.coscatl.com/images/engagement-empleado-empresa.jpg>

http://www.slideshare.net/compromiso-organizacional_14361284

Psicología industrial / organizacional [Michael G. Aamodt](#), [Michael](#), [Lourdes Reyes Ponce](#), [Rita Catillo Contreras](#), Cengage Learning Editores, 19/01/2010 - 250

ANEXOS





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

ENCUESTA

La presente encuesta, tiene como fin único suministrar los datos necesarios para desarrollar el trabajo de investigación “ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AREPERA VENEZUELA – MONAGAS”.

El objetivo es conocer el grado y nivel de compromiso organizacional que poseen los trabajadores hacia la institución a través de una serie de preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que se espera es que cada uno exprese su criterio sobre el compromiso según el formato de la encuesta. Deben ser honestos y pensativos en su selección.

Es importante, que señale mediante una equis “X” la opción con la que se sienta identificado, en caso de dudas, consulte con los encuestadores. Cabe resaltar, que dicho instrumento tiene como característica principal el anonimato, por lo que los datos solicitados no serán revelados, solo se utilizaran para fines académicos.

Se le agradece su colaboración al contribuir con nuestro trabajo de grado.

AUTOR:

Gascón Marcano Dalwin. R

Marcano Hidalgo Angelys. T



**Encuesta para conocer los aspectos
sociodemograficos de los trabajadores de la Arepera Venezuela, Maturin
Monagas.**

EDAD

1	20 A 30 AÑOS	
2	31 A 40AÑOS	
3	41 A 50AÑOS	
4	51 A 60 AÑOS	

EDUCACIÓN

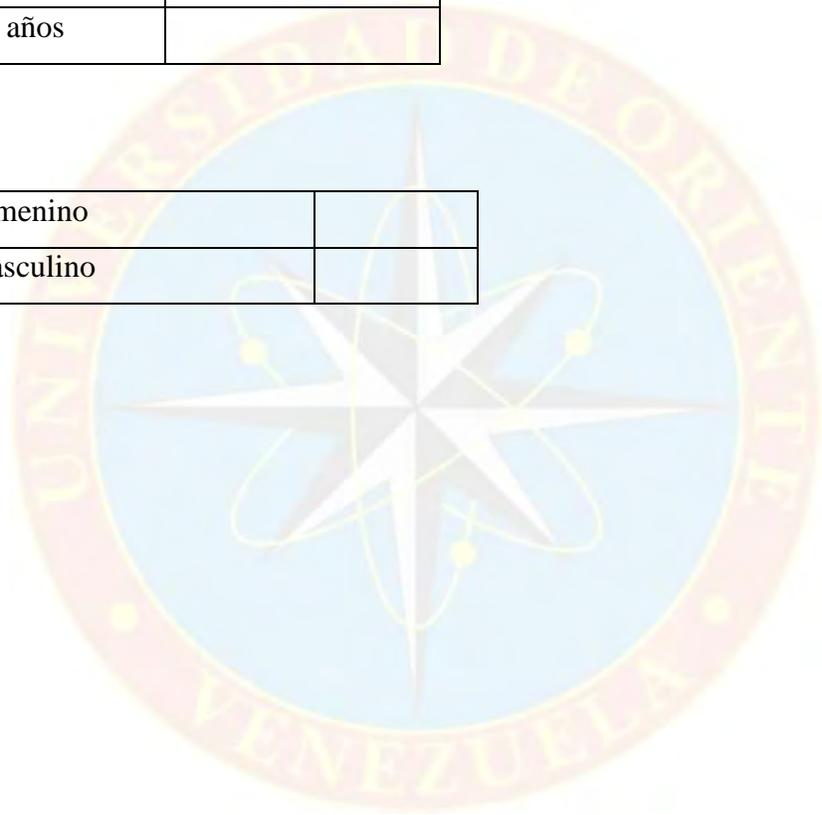
Primaria (hasta 6 ^{to} grado)	
Secundaria (hasta 9 ^{no} Grado)	
Ciclo diversificado	
Bachiller	
Técnico medio	
Técnico superior	
Universitario incompleto	
Universitario completo	

TIEMPO DE SERVICIO EN LA AREPERA

8 meses a 3 años	
4 a 10 años	
11 a 15 años	
16 a 20 años	
21 a 25 años	

SEXO

	Femenino	
	Masculino	



HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO FACTOR PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA INSTITUCIÓN AREPERAS DE VENEZUELA - MONAGAS
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Gascón Marcano Dalwin Rafael	CVLAC	C.I: 18.825.328
	e-mail	Dalwin05_@hotmail.com
	e-mail	
Br. Marcano Hidalgo, Angelys Teresa	CVLAC	C.I. 20.201.117
	e-mail	Angelyta14@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:
Compromiso Organizacional
Compromiso Continuo
Compromiso Afectivo
Compromiso Normativo

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El presente trabajo de investigación “análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la Arepera Venezuela Maturín – Monagas”, se llevo a cabo a finales del tercer trimestre y cuarto trimestre del año 2013. Aplicando como base la teoría de Meyer y Allen, Mathieu y Zajac, entre otras teorías de referencia. Empleando una investigación de campo, con un nivel descriptivo. Para efectos del desarrollo de los análisis e interpretación de datos se cito a través de la tesis de García Alfreli y Rodríguez Milagros, el instrumento desarrollado por Natalie Allen y John Meyer presentado en su libro “Commiment in the workplace” (1997), el cual está constituida por 18 Ítems divididas entre las tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo), mostrados por medio de la escala de Lickert. Aunado, se designaron preguntas sociodemograficas referidas a los trabajadores que existen en la Arepera. Posteriormente se tabularon y al analizar los resultados obtenidos se pudo observar el dominio del compromiso normativo q trae como consecuencia un compromiso medio dentro de la organización. En cuanto a las características sociodemograficas la población predominante es joven, es su mayoría mujeres y poseen niveles académicos elevados. Al momento de categorizar Meyer Allen plantea de manera ordenado el compromiso Afectivo, Compromiso continuo y compromiso normativo.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Compromiso Normativo, Compromiso Afectivo y por último el compromiso continuo.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
TESIS_GASCON_MARCANO

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W
X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo:

Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



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.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
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 - 6/6
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."



BALWIN GASCON
AUTOR



ANGELES MARCANO
AUTOR



PROFA. MARTHA PÉREZ
TUTOR