



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
CAMPUS BÁRBULA



EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE
LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA
CAGUA- EDO. ARAGUA

Autor: María Alejandra Gasia C.

C.I. 9.664.306

Tutora: Dra. Berenice Blanco

C.I. 4.368.061

La Morita, Junio de 2015.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
NÚCLEO LA MORITA**



**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE
LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA
CAGUA- EDO. ARAGUA**

Autor: María Alejandra Gasea C.

C.I. 9.664.306

Tutora: Dra. Berenice Blanco

C.I. 4.368.061

Proyecto de Grado presentado ante la Comisión de la Maestría de
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

La Morita, Junio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
NÚCLEO LA MORITA



APROBACION DEL TUTOR METODOLÓGICO:

Por medio de la presente se hace constar que el presente proyecto de grado ha sido titulado:

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE
LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA
CAGUA– EDO. ARAGUA**

Tutora: **Dra. Berenice Blanco**
C.I. 4.368.061

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Prof. Berenice Blanco
C.I. 4.368.061

La Morita, Junio del 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
NÚCLEO LA MORITA



APROBACION DEL TUTOR DE CONTENIDO:

Por medio de la presente se hace constar que el presente proyecto de grado ha sido titulado:

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE
LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA
CAGUA– EDO. ARAGUA**

Tutora: **Dra. Berenice Blanco**
C.I. 4.368.061

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Prof. Berenice Blanco
C.I. 4.368.061

La Morita, Junio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la Evaluación del Trabajo de Grado Titulado: **“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA CAGUA-EDO. ARAGUA”**, presentado por: **ABOG. MARÍA ALEJANDRA GASIA CARPIO**, titular de la Cédula de Identidad **Nro. 9.664.306**, para optar el Título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____, en Bárbula a los _____ días, del mes de _____ del año _____

Nombre y Apellido	C.I	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

DEDICATORIA:

A Ana y Carlos....hoy dentro de mí.

A Lucía y Amanda...mi sol, mi vida



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



AUTOR: María Alejandra Gasia
TUTOR: Prof. Berenice Blanco

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA CAGUA- EDO. ARAGUA”

RESUMEN

El Compromiso Organizacional ha sido en las últimas décadas objeto de estudios tendientes a esclarecer los factores que resultan implicados en su constitución; debido a la sobrevivencia de las Empresas en entornos cambiantes y más exigentes que hacen virar a las mismas hacia la creación de estrategias que produzcan sentimientos en los trabajadores que forjen la identificación con la misión, visión, valores y sobretodo con los objetivos estratégicos. El estudio tuvo como objeto evaluar el compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua- Estado Aragua.

Es por ello que en virtud de sumar a ésta área de estudio, la presente investigación no solo enfoca su análisis en todo lo concerniente al compromiso sino que diagnostica la incidencia de éste en el desempeño de los trabajadores. El estudio se hizo bajo la modalidad de diseño de estudio de campo no experimental correlacional, apoyada en una revisión documental. Se tomó como población el nivel gerencial de las empresas seleccionadas en la zona industrial de Cagua Estado Aragua y la muestra la constituyeron 30 personas. Se utilizó en la encuesta aplicada una escala tipo Likert, constitutiva de 20 ítems. Por último se concluyó que el Compromiso Organizacional si repercute en el desempeño de los trabajadores.

Palabras Claves: Compromiso Organizacional, Desempeño, incidencia.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



AUTOR: María Alejandra Gasia

TUTOR: Prof. Berenice Blanco

**THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ITS IMPACT ON THE
WORKERS PERFORMANCE IN THE FOOD SECTOR OF THE
INDUSTRIAL ZONE OF CAGUA, ARAGUA STATE.**

The organizational commitment has been in recent decades object of studies aimed at clarifying the factors that are involved in its constitution; due to the survival of companies in demanding and changing environments that make them turn towards creating strategies that produce feelings in workers who forged identification with the mission, vision, values, and above all with the strategic objectives. The study had as objective evaluating the organizational commitment and its impact on the workers performance in the food sector of the industrial zone of Cagua, Aragua State.

That is why in accordance to add to this area of study, this research not only focuses its analysis with regard to the commitment, they diagnosed the incidence of this commitment in the workers performance. The study was done in the form of a correlational non-experimental field study design, supported by a documental review. As population we used the managerial level of the selected companies in the industrial area of Cagua Aragua State and 30 people constituted the sample. It was used in the applied survey a Likert type scale, made of 20 items. It was finally concluded that Organizational Commitment does influence in the workers performance.

Key Words: Organizational Commitment, Performance, Incidence.

INDICE GENERAL

Pág:

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	04
Objetivos.....	11
Justificación.....	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.....	16
Bases Teóricas	22
Definición del Compromiso Organizacional.....	24
Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	27
Causas del Compromiso Organizacional.....	32
Grado o Intensidad del Compromiso	33
Definición de Desempeño	33

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación.....	36
------------------------------	----

Tipo de Investigación	37
Población y Muestra.....	38
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	39
Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Resultados.....	40
Validez de los Instrumentos.....	40
Confiabilidad del Instrumento	41

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis y Gráficos	45
Conclusiones	86
Recomendaciones	92
Lista de Referencias	96
Anexos	100

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Evolución del concepto de Compromiso Organizacional	28
Las tres dimensiones del Compromiso Organizacional	30
Operacionalización de Variables	43

INTRODUCCION

Sin lugar a dudas en los últimos años ha incrementado el interés por la problemática cotidiana que enfrenta el sector empresarial en el área de Recursos Humanos, éste hecho se atribuye a que las empresas forman parte de los escenarios económicos y sociales en la mayor parte del mundo. Por lo anterior, son ya numerosos los estudios, propuestas y planteamientos tendientes a mejorar los procesos en la administración de Gestión Humana que buscan la permanencia, rentabilidad y capacidad de respuesta ante un entorno competitivo y dinámico; de ahí que la presente investigación se suma a ésta tendencia.

Entre los diversos factores que influyen en la administración de Recursos Humanos y que determinan de manera importante el logro de objetivos en las empresas; se encuentran el compromiso organizacional, la satisfacción y su repercusión en el desempeño de los empleados, los cuales se han seleccionado como objeto del presente estudio; ya que de acuerdo con Lucas (1994) la tesis indiscutible de las empresas es el logro de rendimientos; es importante en este orden de ideas que los empleados perciban una buena calidad de vida laboral, lo cual sin duda y de acuerdo con Bäckström, 2006; Brockner, Wiesenfeld, Stephan y Hurley (1997); Leung, Chiu y Au (1993); Omar (2006); Skarlicki, Ellard y Kelln (1998), no sólo impacta en la productividad sino en aspectos tales como la percepción que tienen los clientes acerca de la propia empresa, lo cual puede llegar a afectar en sus utilidades.

Este trabajo presenta un diagnóstico del nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de las empresas del sector alimenticio en Cagua, Estado Aragua con la intención de apoyar a las mismas e identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad que se logren extraer a partir de la investigación cuantitativa y cualitativa llevada a cabo con las personas involucradas directamente dentro del quehacer de dichas empresas.

En el marco teórico, correspondiente al segundo capítulo se contextualiza sobre lo que es el Compromiso Organizacional desde el punto de vista de los diferentes autores consultados. Es importante señalar que a partir de las diferentes dimensiones que maneja la autora se hizo un consenso de éstas para delimitar cuales de ellas estarían acorde a las necesidades de las empresas, para posteriormente iniciar con el análisis y la investigación de las dimensiones seleccionadas. Se revisan los antecedentes pertinentes, que pueden dar una dimensión estructurada a este contexto, pues en Venezuela no se cuenta con antecedentes de estudio del tema.

En cuanto a la metodología manejada en el capítulo tres se trata de una investigación de campo, no experimental, correlacional, apoyada en una revisión documental, pero con un objeto descriptivo, ya que lo que se pretende no es el mero hecho de recoger datos, sino la de dar un indicio sustentable acerca de la vinculación entre las variables objeto de este estudio.

Posterior a la captura de la información del instrumento se realizaron los cálculos para la confiabilidad del mismo así como para su validación. En este capítulo se analizan cuantitativamente, de manera general y particular cada dimensión mediante gráficas en las que se puede identificar de forma clara el

comportamiento de las dimensiones a partir de las respuestas dadas por la muestra seleccionada.

Finalmente en el capítulo de conclusiones y recomendaciones se señalan las áreas de oportunidad así como las fortalezas encontradas en el compromiso organizacional y se establecen los lineamientos para relacionar el compromiso organizacional con el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la Zona Industrial de Cagua, Estado Aragua- .

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo competitivo empresarial de nuestros días, es preciso cumplir con estándares de calidad y buen servicio, de forma de mantenerse dentro del mercado y satisfacer las necesidades del consumidor. Es por ello que uno de los factores que deben poseer las organizaciones exitosas es lograr que sus empleados obtengan alto desempeño; lo que constituye un gran reto debido a la influencia de elementos tanto externos como internos que intervienen contundentemente en la personalidad de cada trabajador que conforma su plantilla de empleados.

De manera que en lo interno de las organizaciones, uno de los componentes que revisten la mayor importancia del Compromiso Organizacional es la coherencia y vinculación entre los procesos administrativos y los procesos psicológicos. En este sentido, la gerencia actual debe conocer las necesidades de los trabajadores, y crear las vías necesarias para establecer su relación para con la Empresa y de esta manera crear las bases para el mismo.

Es importante destacar que el Compromiso Organizacional es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, además del grado de identificación con la empresa en la cual presta sus servicios, lo cual lo motiva a perpetuarse en el tiempo dentro de la misma.

Pero además es importante destacar, tal y como lo expresa Brunet (1987) que el clima refleja de una manera global los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a la naturaleza, se transforman a la vez en elementos del mismo. Es decir que del tipo y grado de influencia de estos aspectos depende en gran manera la actitud que manifieste la persona y demarcará probablemente su grado y clase de Compromiso hacia la Organización.

Es de relevancia acotar que los trabajadores que poseen un bajo Compromiso hacia la Empresa en la cual laboran, con más frecuencia faltan al trabajo y suelen renunciar con más facilidad. Caso contrario serían los empleados comprometidos, ya que estos pudieran manifestar actitudes más sanas, creativas y transformadoras, para desarrollar en su puesto y equipo de trabajo, identificándose en gran medida con los objetivos estratégicos de su organización, lo que sin duda alguna redundará en su consecución.

Es un hecho en la actualidad, tal y como acota Arciniega (2002), que en las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, registran además altos niveles de desempeño y productividad, así como se muestran bajos niveles de ausentismo; por ende considera que a diferencia de la satisfacción laboral el compromiso organizacional si predice el buen desempeño en un trabajador.

Es por ello que el compromiso evidencia concordancia entre la misión y los objetivos estratégicos de la empresa con los del propio colaborador Davis y Newstrom (1999); tratándose de una actitud o postura de índole psicológica que indefectiblemente lo une con la empresa en la que desempeña su gestión.

Desde este punto de vista, se ha observado que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción de las personas, sin embargo, caso contrario cuando son precarios. Por otro lado, el compromiso organizacional se vislumbra como un valor que define el sentimiento de pertenencia e identificación de los trabajadores con la organización a la cual pertenecen. Su importancia radica en que a los empleados les resulta difícil desvincularse sentimentalmente de la labor que realizan, cuando sus niveles de compromiso son altos, por lo tanto el resultado es la gestión eficiente y resultados óptimos.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Compromiso Organizacional se ha constituido en una de las variables objeto de más análisis en la era contemporánea. Arciniega (2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por el puesto de trabajo, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento con la Empresa.

Es por ello que surge la inquietud en relación al nivel de Compromiso de las personas que conforman el Capital Humano del Sector Alimenticio de la zona industrial de Cagua, Estado Aragua; en virtud de que la investigadora ha venido desempeñando funciones en el área de Recursos Humanos en diferentes Empresas y, como punto en común, en alguna de ellas se han percibido continuas muestras de bajo compromiso e identificación organizacional de algunos trabajadores que allí laboran, tales como: Alto índice de rotación, por cuanto los trabajadores no perduran largo tiempo

dentro de la organización, teniendo que recurrir a contrataciones que no estaban previstas, invirtiendo tiempo y dinero en la capacitación y adecuación de nuevos trabajadores dentro de las diferentes áreas de la Empresa.

También se ha determinado en los trabajadores algunos indicios que no les permiten realizar una labor satisfactoria, incurriendo incluso en faltas a la seguridad, que se reflejan negativamente en los costes.

Otro de los indicativos ha sido los niveles de ausentismo semanal, evidenciándose la depreciación del empleado en relación al papel que desempeña dentro del área y labor para la cual ha sido contratado y por último el bajo desempeño y la desmotivación, repercutiendo en la productividad y rendimiento en cada uno de los procesos que desempeñan dentro del área donde se desenvuelven.

En este sentido otra de las señales más resaltantes que se han podido apreciar en algunos trabajadores es el desinterés en la ejecución de sus labores, viéndose mermado el sentido del deber y la responsabilidad, en algunos casos como también la falta de atención y meticulosidad en ciertos procesos de trabajo, lo cual han ocasionado considerables retrasos.

A su vez también se han detectado con cierto grado de frecuencia, conductas que contravienen las normas internas de la organización, tal es el caso de la permanencia sin la debida autorización, del trabajador una vez que este ha terminado su jornada laboral o el uso de la internet. Lo que ha llevado en reiteradas ocasiones a realizar por parte de los supervisores de área, entrevistas de orientación con las personas que han incurrido en estas faltas.

De manera que el compromiso organizacional es una actitud que refleja un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Como fenómeno se encuentra presente en todas las organizaciones, diferenciándose en toda su tipología e intensidad. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso. Es uno de los mecanismos que tiene la organización para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con la misma, la que existe entre los miembros de una organización, cuando las personas se identifican con ella, o cuando los objetivos institucionales e individuales se integran siendo totalmente congruentes.

La exteriorización de este contexto, en el ambiente de la organización ha llegado incluso a ser percibido por algunos usuarios y clientes internos que a diario recorren las instalaciones de la Empresa, así como, por otra parte, se han presentado quejas por parte de los Clientes Externos, quienes de una u otra forma han visto signos de deterioro en la atención al público e ineficacia, sobretodo por el tiempo empleado en la resolución de problemas simples, básicamente por la falta de interés en resolver los mismos.

Es importante destacar que estas situaciones se han presentado con mayor incidencia en algunos departamentos y en otros casos solo han habido ciertos focos aislados de carácter individual; así como también diferenciar el alto compromiso profesional, detectado en algunos sectores, pero sin confundirlo con el compromiso organizacional per se.

Si bien se analizó esta problemática a través del cristal de los diferentes componentes del Compromiso Organizacional, se observa que en virtud de los indicadores, estos pudieran estar relacionados principalmente a los componentes afectivos (vínculo emocional que lo une a la organización) y normativos (sentido del deber u obligación de permanecer en la organización), sin embargo no hay que dejar de lado el componente instrumental (costo de dejar la organización); puesto que en la actualidad los índices de desempleo han permanecido prácticamente inalterables, según datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el primer semestre de 2.014.

Las organizaciones que fracasen en el monitoreo de su retención de empleados correrán el riesgo de perder su talento crítico clave. Los empleadores creen que van a tener trabajadores en abundancia, pero ese no es el caso, con el pronóstico del cambio demográfico, la escasez de empleo y el descontento de los empleados, las organizaciones deberán afrontar el desafío de hacer de la retención de los empleados un imperativo empresarial estratégico, por lo que los profesionales de R.R.H.H. deberán liderar esta prioridad comercial.

Es por todas estas razones que mediante el desarrollo de esta investigación se permitirá conocer las necesidades de Compromiso Organizacional de este sector y en base a ello diagnosticar los factores que inciden en él, así como determinar, de acuerdo a estos factores, los que imperan o carecen en las personas que componen el nivel gerencial, en las diferentes Empresas objeto de este estudio, tomando en consideración sus tipos o clasificación; ya que existe un consenso respecto a que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional, es decir, que

bajo la denominación de compromiso común existen tipos de compromisos, pudiendo la persona puede adoptar uno u otro tipo de compromiso.

Este diagnóstico, por ende, permitirá visualizar en una forma más diáfana estos elementos, los cuales pudieran servir como punta de lanza para que las Organizaciones intervinientes en esta investigación puedan desarrollar y formular tácticas que le permitan crear climas más apropiados y mejorar las relaciones interpersonales e intergrupales, lo cual optimizará sin duda alguna el desempeño de cada empleado(a), alcanzándose de esta forma las metas propuestas.

Formulación del Problema

Dado que el compromiso organizacional estudia todos los aspectos de la conducta del individuo en la empresa, con la finalidad de alcanzar una cabal comprensión de la misma y mejorar la eficiencia de los trabajadores, es importante identificar las actitudes que estos individuos adoptan, para valorar tanto su organización como su puesto de trabajo, tal como son las variables objeto de este estudio: el compromiso organizacional y el desempeño.

Se ha encontrado que existe una relación directamente proporcional entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores, reflejándose en la forma como los trabajadores asumen la responsabilidad en su gestión, la satisfacción laboral y sus relaciones con su entorno laboral (compañeros y supervisores). También porque se ha observado alguna relación en que a mayor Compromiso el trabajador responde de acuerdo a las expectativas aumentando sus niveles de productividad.

De tal manera que se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores que influyen en los niveles de Compromiso Organizacional desarrollado en los trabajadores que conforman el Capital Humano de las empresas del Sector Alimentos ubicadas en la zona Industrial de Cagua, Estado Aragua?

¿Qué tipo de Compromiso Organizacional se asocia a los trabajadores del sector Alimenticio de la zona Industrial de Cagua, Estado Aragua?

¿Cómo se define el compromiso organizacional que desarrollan los trabajadores de las empresas del sector alimentos en la zona industrial de Cagua, Estado Aragua?

¿Cuál es el nivel de Compromiso que tienen los trabajadores del sector Alimenticio de la zona Industrial de Cagua, Estado Aragua?

¿En qué niveles se ubica el compromiso organizacional que desarrollan los trabajadores de las empresas del sector alimentos ubicadas en la zona industrial de Cagua, Estado Aragua?

Este estudio se realizó en el presente año 2015 a la plantilla del nivel gerencial de las empresas del sector Alimentos ubicadas en la zona Industrial de Cagua, Estado Aragua.

Objetivos de la Investigación:

Objetivo General:

Evaluar el compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el compromiso organizacional en los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua.
2. Identificar los factores que han influido en el Compromiso Organizacional.
3. Establecer los tipos de Compromiso Organizacional de los trabajadores.
4. Relacionar el Compromiso Organizacional con el Desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua, Estado Aragua.

Justificación de la Investigación:

En las organizaciones existen personas que laboran en sus puestos de trabajo sin motivación, lo cual no les permite desempeñar su gestión eficientemente. La empresa debe conocer a su capital humano, evaluar sus conocimientos y proyectar su potencial dentro de la organización.

Actualmente muchas empresas están impulsando y desarrollando las aptitudes emocionales de sus trabajadores y los valores organizacionales, con el objeto de que éstos se sientan más alineados con los objetivos estratégicos del negocio y a su vez más motivados y autónomos dentro de

sus propios procesos laborales. Al hacer esto, estamos al mismo tiempo promoviendo su atención, aprendizaje y habilidades con el entorno.

Al considerar la importancia que tiene el compromiso organizacional dentro de una empresa o institución, se justifica la investigación desde los siguientes enfoques:

Desde el punto de vista teórico, pues se hacen aportes que ayudan a comprender la conducta de los trabajadores dentro de una organización, y los factores que la motivan. Así mismo se podrán identificar cuáles son las percepciones con respecto a diferentes variables tales como: el reconocimiento del logro, responsabilidad, éxito, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, su identificación con la organización, percepción de alternativas, sentido de obligación, sus rasgos y su carácter propio distintivo, que ayudan a determinar su compromiso con la organización y su repercusión en el desempeño del trabajador.

De tal modo que desde esta visión se evidenciarían los aspectos que inciden tanto positivamente como negativamente en el individuo, lo cual redireccionaría las maniobras del Departamento de Gestión de Gente, hacia la reformulación de estrategias tendientes a reforzar y acercar al trabajador a generar sentimientos de identificación con la organización por ejemplo mayores incentivos, elevar el reconocimiento por la labor cumplida, revisión de los formatos de Evaluación de Desempeño y de su proceso de ejecución, entre otros.

Desde el punto de vista social, permite conocer los niveles de satisfacción laboral, con el fin de diseñar políticas de cambio orientadas a la resolución de problemas detectados. Pudiendo afectar positivamente a las empresas

que de alguna manera se alían, se dan apoyo y aprenden de sus propias experiencias; conformando además estos conocimientos el grueso del contenido que sirve para desarrollar las nuevas estrategias modernas en ámbitos de congresos, simposios, mesas de trabajo, conversatorios y aulas de estudio que involucran todos aquellos estudiantes y profesionales del área empresarial, incluyendo a los que deseen emprender su propio negocio. Además, la investigación puede servir de referencia a otras organizaciones con características similares.

Metodológicamente, servirá de marco referencial a otras investigaciones que puedan profundizar en el tema tratado, pues los resultados son producto de la aplicación de instrumentos confiables y válidos metodológicamente. Por otra parte hay que tomar en consideración que la variable de Compromiso Organizacional ha sido objeto hasta el momento de escasos estudios, pero sin embargo de gran relevancia y por ende la presente investigación sumaría a este campo del comportamiento dentro de las empresas, aportando a la solución de hacer de su proceso productivo más eficiente mediante estrategias que mejoren el desempeño de su gente y eleven la identificación con la organización.

La vigencia de la presente investigación es justificada porque cada día se incrementa la falta de compromiso en las organizaciones, esto motivado a la influencia de muchas variables, tales como por ejemplo, los cambios en el entorno económico y social; obligando a las empresas a sobrevivir en un medio cada vez más competitivo y globalizado, que le exige más a las organizaciones establecerse y aún más permanecer en el mercado. Por otra parte el desarrollo de esta investigación permitirá en base a las necesidades de compromiso organizacional del sector Alimenticio de la zona Industrial de Cagua, Estado Aragua de poder elaborar lineamientos que promoverá en los

empleados la motivación, la responsabilidad, lo que redundará en una mejor prestación del servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Arias (2004) expresa: Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al presente, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hayan peripuesto objetivos similares, además sirve de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad.

Toda investigación toma en consideración los aportes teóricos realizados por autores y especialistas en el tema a objeto de estudio, de esta manera se podrán tener una visión amplia sobre el tema en estudio y el investigador tendrá conocimiento de los adelantos científicos en ese aspecto. En el presente capitulo se expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas y las bases teóricas que sustentan los planteamientos del proyecto.

Antecedentes de la Investigación.

Castro, P. (2011). En la investigación: Análisis comparativo entre el Compromiso Organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos; cuyo estudio se basa en determinar el tipo y grado o nivel del Compromiso Organizacional en la Población objeto del estudio. Tomaron el modelo de

Meyer y Allen (1.997) en donde estos autores diversifican el Compromiso Organizacional en Tres (03) Tipos, a saber: Compromiso afectivo: Siendo este de carácter emocional, en donde el trabajador se siente satisfecho de pertenecer a esa Empresa donde labora; el Compromiso de Permanencia, relacionándose hacia la parte material, ya que de alguna manera éste espera ser recompensado monetariamente en retribución de la labor que desempeña dentro de la misma y el Compromiso Normativo, correspondiente a la obligación de permanecer dentro de la organización, como consecuencia de los beneficios recibidos en contraprestación.

Si bien es cierto que las diversas organizaciones nacen cada una con metas particulares de acuerdo a sus valores y objetivos estratégicos, los cuales a su vez redundan en la Cultura Organizacional; los fines de ésta son directamente proporcionales a los fines individuales de quienes la componen y si ambas partes se encuentran alineadas e identificada una con la otra, indiscutiblemente el compromiso por parte del trabajador será más notorio. Caso contrario sucederá, tal y como lo menciona Argyris (1968), cuando los objetivos y metas van en direcciones opuestas.

Entre las variables involucradas en esta investigación y que llevaron a sus autores a descubrimientos interesantes, se encuentran las razones por las que principalmente hombres y mujeres en este país (Bolivia), se ubican en los índices de desempleo, factores tales como: el nivel de educación, responsabilidad familiar, maternidad o paternidad, entre otros; y estos, aunque son factores intrínsecos de cada persona, cuentan a la hora de que las empresas, a través de políticas de beneficios, pueda incidir positivamente en el nivel de compromiso de estos trabajadores, incrementando el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores.

También se señaló que los factores que inciden en el Compromiso Organizacional pueden ser utilizados en forma productiva a la hora de efectuar procesos tales como: Reclutamiento, Selección, Capacitación y Desarrollo Organizacional, ya que permite engranar el entorno de la persona con el de la Empresa y a su vez generar las estrategias idóneas para elevarlo o mantenerlo.

Mediante esta investigación además quedó demostrado, que el nivel de Compromiso que prevaleció en la población objeto de este estudio fue el Compromiso normativo, evidenciando la importancia de unas buenas políticas de beneficios para con los trabajadores y unas beneficiosas políticas internas tal y como la existencia de Guarderías en los sitios de trabajo, evitándoles ésta preocupación, tanto desde el punto de vista monetario como emocional.

Por otro lado sirvió como guía al presente estudio, ya que en la misma se evaluaron los tipos de Compromiso Organizacional prevalecientes en las trabajadoras que participaron en el mismo, tipología expuesta por los autores Meyer y Allen (1997) y que conforma una de las dimensiones analizadas en esta investigación; además sirvió de orientación la exploración practicada a los factores que inciden en el Compromiso, la cual también constituye uno de los propósitos que se pretenden distinguir.

Cámara, S. (2012) En una investigación que tuvo como objeto de su estudio el sector educativo y que denominó Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional; obtuvo como resultado la incidencia negativa de factores inherentes a la Cultura de estas instituciones, tal y como el Clima; en virtud de que en el mismo se evidenciaron problemas entre los docentes, sin

embargo, también se demostró que el tiempo que estos han perdurado en el cargo actuó positivamente, debido al vínculo de afiliación.

Este trabajo, pionero en el sector escogido para su estudio, partió de la premisa de que es importante crear estrategias que conlleven al conocimiento de la propia Cultura Organizacional, que según Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero (2006) la misma no es más que la consecuencia del aprendizaje de los equipos de trabajo y su necesidad de resolver los diferentes conflictos que se presentan a lo largo de las relaciones laborales.

Sus resultados fueron analizados y sirvieron de comparación con el presente trabajo de investigación en cuanto a la relevancia de los factores que influyeron y tuvieron repercusión en el Compromiso de los Docentes hacia la institución donde se desempeñan y que de alguna manera originaron las situaciones conflictivas, por lo que se evidenció la importancia de corregir dichos factores, mediante estrategias acertadas, así como también el reconocimiento de la importancia de la variable del Compromiso hacia el sitio de empleo.

Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2012) En su investigación titulada: El Compromiso Organizacional y la satisfacción y el bienestar laboral en las empresas constructora afiliadas a la cámara mexicana de la industria y de la Construcción del Estado de Durango; investigación que estuvo motivada a determinar la asertividad en todas a aquellas decisiones que impactan en la administración del Recurso Humano. Para ello se emplearon instrumentos diseñados a categorizar los tipos de Compromiso: Normativo, Afectivo y Calculativo; pero además se emplearon otros instrumentos dirigidos a medir las variables de la satisfacción y bienestar laboral tales como: inseguridades, ambigüedades y comportamiento, siendo demostrado al final de este estudio correlación positiva en inseguridades y ambigüedades

en relación al Compromiso y correlación negativa en cuanto al Compromiso Calculativo y Afectivo.

En relación al bienestar y la satisfacción de los empleados, señalan que cualquier trabajador que sienta reconocimiento por su labor y sus necesidades sean tomadas en cuenta será un trabajador comprometido con su labor diaria y con la organización en la cual realiza sus funciones. Además en estos autores mencionan la importancia del papel que juegan los líderes, influyendo de manera positiva en la salud de los colaboradores dentro de la Empresa.

Dicha investigación sirvió de base para este estudio, en virtud de cotejar los análisis a los resultados obtenidos en cuanto al tipo de Compromiso Organizacional predominante entre la muestra escogida para aplicar la encuesta del mismo y que posteriormente arrojó dichos resultados.

Contreras, Juarez Barbosa y Uribe (2010) admiten que un trabajador comprometido genera satisfacción en los clientes y una imagen empresarial más positiva. Confirmando Robins (2001) cuando señala que un trabajador feliz es más productivo, una empresa feliz es más productiva aún.

Tiene sentido entonces, tal y como se mencionó en el Planteamiento del problema de esta investigación que el alto nivel de ausentismo se debe en gran medida al alto grado de insatisfacción que tienen las personas, así lo señala Murphy (2001); además Berlo (2001) lo relaciona con otro de los problemas presentados en las Empresas objeto de estudio de este Trabajo investigativo, dándole mayor trascendencia a la relación de insatisfacción con la alta rotación que impera actualmente.

Además introducen un factor importante, el locus del Control, término es utilizado por Hellriegel (2009), ya que este concepto define la medida como las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. Como consecuencia, un alto locus de control interno en la toma de decisiones dentro de la organización, estarán encuadradas en los valores y la ética, así lo señalan Blau y Boal (1987).

De allí la relevancia de tomar este trabajo como base preliminar para esta investigación, en cuanto a su trascendencia en el sondeo que implicó evaluar el Compromiso de los trabajadores y su vinculación con las variables de satisfacción laboral.

Torres, L. (2011), en su trabajo investigativo que llevó por nombre: Compromiso Organizacional: Actitud Laboral Asertiva para la competitividad de las organizaciones, se evidencia que se debe incluir en los planes de formación y capacitación de los Trabajadores el manejo de las emociones y la asertividad, ya que de esta forma estos se vincularán a los valores organizacionales. El Clima es valorado también, puesto que lo perciben positivo cuando éste les ofrece posibilidades de desarrollarse dentro de la organización y aparte les brinda seguridad y estabilidad, colmando sus necesidades. Caso contrario cuando lo perciben en forma negativa, ya que no encuentran congruencia entre sus necesidades y las necesidades propias de la organización, su estructura y procedimientos. Es por ello que para lograr posicionarse en el mercado, las Empresas deben crear nexos sólidos entre ellos y sus colaboradores, creándose un compromiso entre ambas partes, desarrollándose por ende estrategias que incidirán en la toma de decisiones asertivas y compartidas, redundando en una ganancia recíproca entre ambas partes. El Compromiso organizacional según Robles y De La Garza (2009), se considera un elemento preponderante a tomar en

consideración a la hora de medir el desempeño de un empleado. Por esta razón corresponde a los Departamento de Gestión Humana medir y crear constantemente estrategias que eleven los niveles de identificación con la Empresa.

El importe que representó el trabajo de este autor a la presente investigación agregó valor por cuanto se analizó la variable Compromiso Organizacional y su vinculación con el desempeño de los trabajadores encuestados, lo que constituye una sólida base, considerando que se maneja la misma dimensión y cuya finalidad es medir la vinculación entre una y otra.

Bases Teóricas

Antecedentes del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones (Rodríguez, 1999).

La relación sistema–ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos provenientes de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecidos con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno ambiental se encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionista de los otros. Las perspectivas formalizantes de la Escuela

Clásica, por otra parte, habían encontrado acerbas críticas por parte de enfoques de corte psicológico–social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas (Rodríguez, 1999).

Talcott Parsons, (citado por Rodríguez, 1999) había propuesto una teoría en la que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Esta teoría proponía, además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana no fue acogida, o lo fue muy marginalmente.

Varios han sido las variables consecuentes que se han relacionado con el compromiso.

Así se ha comprobado que los trabajadores con un alto grado de compromiso (tanto afectivo, de continuidad como normativo) poseen mayor intención de permanecer en la empresa que otros trabajadores con niveles inferiores de compromiso.

En cuanto a los antecedentes, varios son los que modulan el compromiso de las personas con su Organización. A grandes rasgos

podemos agruparlos en dos: características personales y factores situacionales.

Entre los personales podemos citar el género, la edad y la educación (Allen y Meyer, 1993, Matthieu y Zajac, 1990).

Entre los situacionales Harrison y Hubbard (1998) han señalado:

- Las características del trabajo: la satisfacción hacia la tarea es un antecedente del compromiso (Lok y Crawford, 2001).
- Las características de las Organización: tales como eficiencia organizacional y adaptabilidad.
- Experiencias laborales previas ocurridas durante la vida laboral del trabajador. Entre estas podemos citar las conductas de supervisión de los jefes o la participación en la toma de decisiones.

Definición de Compromiso Organizacional

Brunet, (1987) señala que Gellerman fue el que empleó por primera vez el Concepto Compromiso Organizacional específicamente en el año 1960, término acuñado por la Psicología Organizacional en pro de dar explicación a la fenomenología conductual que opera dentro de las Empresas. Dicho término poseía una importante influencia de la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Para comprender la esencia de esta influencia es resulta relevante acotar que para la escuela de Gestalt los individuos se comportan en función

de la forma en que perciben su mundo, es decir que comprenden el entorno que los circunda basados en los criterios percibidos e inferidos. Por lo que se puede inferir que el comportamiento de un trabajador por lo general está dominado por la apreciación que él mismo se hace sobre el medio en el cual labora y del ambiente que lo rodea. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Sin embargo ya en 1.943 Allport lo define como el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, auto - respeto, autonomía y autoimagen (Revista de Psicología Social, 1989). En otras palabras, en búsqueda de una reciprocidad a cambio del trabajo realizado y que al compensar sus necesidades el grado de compromiso hacia su empresa aumenta.

Contrato Psicológico lo denomina McNeil (1985) y los subdivide en relacionales que son aquellos fundados en el deber y los transaccionales, los cuales explica son más de índole de provecho y muy comúnmente a corto plazo.

Otros autores como Chiavenato (1992) explican que el Compromiso Organizacional es la atmosfera psicológica de la organización, producto de factores estructurales relacionados con la empresa, sus políticas y normas y factores sociales, ligados a los valores y la suma de las actitudes de los trabajadores que en ella hacen vida. Considera además que es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

Por otra parte Rodríguez, (1999) expresa que el compromiso organizacional es un compendio de percepciones que poseen los empleados respecto a elementos como: El ambiente, el tipo de relaciones que maneja el equipo de trabajo y las normas que regulan a este. Opinión compartida por Dessler (1999) clasificando estos desde el punto de vista objetivo y subjetivo.

Autores como Meyer y Allen (1991) lo definen como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, base fundamental para que el trabajador considere perdurar en la misma o buscar otras opciones laborales.

El compromiso organizacional, llamado también identificación, sentido de pertenencia o integración laboral, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de compromiso organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Algunos autores tales como y Mathieu y Zajac (1990) (citados por Bayona, Goñi y Madorrán, 2000), han tratado de unificar una definición completa de éste término y luego de revisiones concluyen que en el Compromiso Organizacional existe un vínculo que entrelaza al trabajador y su empresa.

Robbins (1999) por otra parte señala en este sentido cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia, situación que no es una opción para un

trabajador comprometido, ya que éste aunque pudiera sentirse insatisfecho por alguna causa no lo está con su organización. Por lo que considera que Compromiso Organizacional no es más que un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización.

Hellriegel, (1999) lo conceptualiza como el grado de identificación del trabajador con su organización, lo cual queda demarcado por el hecho de compartir intrínsecamente los valores y objetivos estratégicos de la misma.

Entonces, si algo comparten los conceptos manejados hasta entonces es el sentimiento que une a la persona con la Compañía en donde desarrollan sus talentos, dicho sentimiento asociado al orgullo de sentirse “de parte de la familia” y la confianza puesta en la misma. Es también un conjunto de apreciaciones que en cierta forma comparten un grupo de individuos y que hace a cada organización poseer características únicas en base a este constructo.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Cabe destacar la opinión de Calvo (2007) quien menciona que así como el Compromiso Organizacional ha sufrido variaciones a lo largo del tiempo, también ha sido objeto de nuevas clasificaciones y a sus dimensiones de constructo unidimensional a multidimensional y resulta bastante ilustrativo como resume este autor su progreso de la siguiente manera: Porter (1979) lo catalogó como un concepto unidimensional, ya que solo lo limitaba al compromiso de tipo Afectivo; posteriormente autores como Meyer y Allen (1984) y Matthieu y Zajac (1990) lo elevan a una doble dimensión, es decir, al Compromiso Afectivo pero introducen el Compromiso

Continuo. Sin embargo seis años después, Meyer y Allen (1990) agregan otro tipo, el Compromiso Normativo, estableciendo tres dimensiones del mismo.

Evolución del Concepto de Compromiso Organizacional

Cuadro I

AMPLITUD CONCEPTO	AUTOR	APLICACIÓN EMPÍRICA
Unidimensional: Compromiso Afectivo	Porter et al. (1979)	Lyman, Steers, Mowday, (1974); Mowday et al. (1979); Morris, Sherman (1981), Angle, Perry (1983); Stumpf, Hartman (1984); Lincoln, Kallenberg (1985), Curry, Wakefield, Price, Mueller (1986); Jonhston et al. (1987); Pierce, Dunham (1987); Michaels et al. (1988);
Doble dimensión:	Compromiso Afectivo y Continuo	Meyer y Allen (1984) Mathieu y Zajac (1990)
	-Compromiso en valores y compromiso de permanencia	Angle y Perry (1981) Mayer y Schoorman (1992, 1998)
Triple Dimensión:	Compromiso Afectivo, Continuo y Normativo	Allen y Meyer (1990)
	Compromiso de conformidad, Identificación e Internalización	Modelo de O'Really y Chatman (1986) Harris, Hirschfeld, Field y Mossholder (1993)
	Compromiso Afectivo, Moral y Continuo	Jaros et al. (1993)
	Compromiso Moral, Calculativo y Alienante	Penley y Gould (1988)

Fuente: Calvo, 2007

De esta clasificación que realizan Meyer y Allen se desprende que cada dimensión por ende tiene diferentes orígenes y efectos desde el punto de vista organizacional. Es imperante como consecuencia explicar cada uno, a saber:

- 1) **Compromiso Afectivo:** Relativo al vínculo emocional o deseo de pertenecer a la organización. Johnson y Chang (2006), determinan que los empleados que posean este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio de la organización. Este tipo de Compromiso marca un deseo profundo

de permanecer dentro de la empresa porque se sienten identificados con sus valores y objetivos y además los sienten como propios.

- 2) **Compromiso de Permanencia o de Continuación:** Vinculado a un estado de necesidad que lo lleva a reflexionar si siente retribución por parte de la empresa de acuerdo a la inversión que ha realizado de tiempo, esfuerzo y aporte de sus talentos y la oportunidad de encontrar en empleo mejor o al menos parecido, si la misma no cubre sus expectativas. De esta conclusión que considere, lo hará sentirse más apegado a su empresa si las oportunidades no lo satisfacen y caso contrario si la posibilidades aumentan. McGee y Ford, 1987; Somers, 1995; han dividen el Compromiso de Continuidad o de Permanencia en dos dimensiones, por un lado desde el punto de vista del “Sacrificio personal” relacionado a abandonar la organización y desde el punto de vista de las “oportunidades limitadas” para encontrar otros empleos.
- 3) **Compromiso Normativo:** Relacionado al Deber, la responsabilidad y la ética. El trabajador siente que debe retribuirle a la empresa lo que esta ha invertido en él, su compromiso es moral más que nada.

CUADRO II

Las tres dimensiones del Compromiso					
Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“ tiene ” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “ aceptan ” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“ quiere ” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “ determinado ” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Calvo, 2007

Lagomarsino (2007) por su parte considera otro aspecto de estas tres dimensiones:

- **Compromiso Económico:** El único motivo radica en las condiciones económicas.
- **Compromiso de Crecimiento:** Tiene que ver con las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional.
- **Compromiso moral:** El empleado siente un gran nivel de identificación entre sus valores personales y los valores sustentados por la organización.

Este autor también establece las consecuencias o conductas del individuo basado en el tipo de comportamiento. Concluyendo así que el trabajador cuyo compromiso es el económico, realizará el mínimo esfuerzo necesario a fin de garantizar su mantenimiento dentro de la organización. El mínimo esfuerzo no quiere decir poco esfuerzo, ya que cuando estos se ven amenazados, son capaces de aumentarla, con la finalidad de no perder el trabajo. Por el contrario de los empleados con compromiso de crecimiento, son por lo general proactivos y laboriosos, ya que el entorno les parece estimulante o esperan un ascenso en el futuro. Hay que tener claro que el compromiso no es con la organización sino con la tarea y que si en algún momento le ofrecen trabajos desafiantes en otras Empresas, sin duda alguna dejara su actual empleo. Por último las personas con compromiso moral, se alinean fácilmente con los objetivos de la Empresa, ya que los asumen como propios; lo que los lleva muchas veces a tomar iniciativa que en gran medida resultan beneficiosas para la Organización.

Los Componentes o Dimensiones del Compromiso Organizacional, tal y como citan Rocha y Böhr (2010) son:

- 1) Identificación: (aceptación de las metas organizacionales) Tener las mismas creencias, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa.
- 2) Membresía: (deseo de permanecer como miembro) Sentimiento de pertenencia hacia la organización (ser parte de).
- 3) Lealtad: Cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla.

Causas del Compromiso Organizacional

Existen dos grandes conjuntos que determinan las causas del compromiso de un trabajador para con la Empresa, el primero lo constituye la configuración de la institucionalidad de la organización (diseño en cuanto a las estrategias de dirección de personal que instituya la Empresa, tiene que ver además las políticas de reclutamiento, selección, desarrollo, remuneración, entre otras) y en segundo lugar el estilo de liderazgo.

Se debe tener precaución cuando las políticas para atraer, retener y motivar al personal se fundamentan en razones meramente económicas, recientes estudios sobre el tema afirman que cuando la motivación extrínseca aumenta la motivación intrínseca disminuye. Esto se traduce en que cuando un trabajador comienza a ejecutar una tarea por el solo hecho de la retribución o recompensa que recibirá, su interés intrínseco por esa tarea disminuye.

Por el contrario el compromiso moral es más sólido, cuando éste se fundamenta en el apoyo de la organización hacia los empleados y ésta a su vez haciendo que ellos se identifiquen con los valores declarados a través de la misión y En relación al estilo de liderazgo, cabe mencionar dos tipos: El liderazgo transaccional, el cual se basa en una relación de dependencia en donde cada uno obtiene algo a cambio (dinero, prestigio, ascensos, etc) y el liderazgo transformador, en donde el líder inspira a su equipo y logra que éstos se sientan identificados con los objetivos, a través del reconocimiento del trabajo bien hecho y la importancia que tiene la ejecución de la tarea que él realiza para la consecución de los objetivo la coherencia que debe existir entre estos valores y los efectivamente vividos cada día.

Grado o intensidad del Compromiso: Como indicador del grado, nivel o intensidad del vínculo que une al trabajador con su organización y desde la experiencia en el área de estudio de la investigadora, se tomaron los términos:

- 1) Comprometido: Es aquel que siempre hace lo que esté a su alcance con la finalidad de alcanzar los objetivos. Es un Trabajador que aporta, que suma; que busca soluciones en vez de quedarse en el problema.
- 2) Involucrado: Es el trabajador que no se inmiscuye en soluciones, por lo general demuestra inconformidad con todos parte de los aspectos que encierra su gestión de trabajo y la de la organización, no avanza, no sabe priorizar o solo se prioriza él. Es común que se quede rondando el problema sin dar un paso adelante. Son actores que interaccionan en la realidad y mueven la probabilidades y impactos en una dirección u otra dependiendo de su poder, intereses, acciones u omisiones. Ray (2013)

Desempeño Laboral:

Robbins (1987) define desempeño como el rendimiento individual del trabajador basado en la medición de los resultados, es decir, si existe efectividad en el cumplimiento de los objetivos. Además lo articula con ciertas capacidades que debe poseer el trabajador en cuanto a su capacidad de organizarse para ejecutar el trabajo.

El desempeño laboral lo relaciona Faría (1995) como un proceso de mediación entre él y la empresa, en el sentido de respuesta de ante sus responsabilidades dentro del engranaje del proceso productivo de la organización.

Por su parte Chiavenato (2004) Lo define como el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Mientras que otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Al respecto, Balestrini (2006, p.125) define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos, con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. Según Finol y Camacho (2008, p.60), el marco metodológico está referido a: “cómo se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos”.

El marco metodológico de la presente investigación se basa en diagnosticar los el compromiso organizacional de los trabajadores de las empresas del sector alimenticio ubicadas en la Zona Industrial de Cagua, Estado Aragua y determinar su incidencia en el desempeño de sus funciones, con el fin de determinar las causas que influyen en los niveles de compromiso organizacional, dar un diagnóstico y una serie de recomendaciones sobre los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Diseño de la investigación

Como estrategia general se adoptará una investigación de campo, no experimental, correlacional, apoyada en una revisión documental. Por un lado, ya que el estudio y comparaciones se derivan de fuentes bibliográficas, de documentos impresos y digitales. Pero por el otro se dispone de una estrategia apoyada en una investigación no experimental.

Es de observar que las investigaciones de campo establecen una metodología detallada cuyo proceso contempla desde la recolección de datos, análisis y presentación de los mismos. Además este tipo de investigación abrió probabilidad a las disciplinas sociales, permitiendo describir e interpretar cualquier situación de la realidad, como también dar explicación a sus posibles causas, los efectos que pudieran acontecer hasta incluso, en algunos casos pronosticar su aparición.

Arias (2004), define a la investigación de campo como un proceso que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna”. (p. 94)

Por otra parte Arias (2006) menciona que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

Referido al grado de profundidad con que se aborda el tema objeto de este estudio, la presente investigación posee características que la ubican

dentro del nivel no exploratorio, ya que se realiza un estudio sobre un tema conocido. A su vez esta investigación posee algunos visos de nivel descriptivo debido a que se caracteriza el bajo compromiso organizacional, para de esta manera enmarcar los factores que repercuten en el establecimiento del mismo.

Tipo de Investigación

Sampieri, (2010) adopta la clasificación de Dankhe, quien clasifica los tipos de investigación en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Etapas:

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Eligen los temas y las fuentes apropiadas.
3. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.

4. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
5. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
6. Realizan observaciones objetivas y exactas.
7. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

Población y Muestra:

Tamayo y Tamayo (2000) señala que “la población representa la totalidad del fenómeno a estudiar personas o elementos cuya situación se está investigando” (p.220).En este sentido, la población es el conjunto de datos que representa la conducta homogénea del universo y que concuerda con especificaciones sujetas al estudio y/o investigación y Hernández, S. y otros (2007) definen la población como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debiendo situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo". (p. 210).

. Para efectos de la presente investigación se tomará como muestra una población de treinta (30) personas que componen el nivel gerencial del capital humano de las Empresas SERAVICA C.A, PLUMROSE, INDUSTRIAS IBERIA, ubicadas en la Zona Industrial de Cagua, Estado Aragua, utilizando como criterio aquellas involucradas en la escogencia del capital humano.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos según Arias (2003), se define como “las distintas formas o maneras de obtener información” (p.53), señalando el mencionado autor que las técnicas más empleadas son la observación directa, la encuesta y su instrumento un cuestionario de tipo likert. Partiendo del concepto anterior, se tomará la encuesta como técnica de recolección de datos, donde el instrumento de la encuesta es el cuestionario y la observación directa participativa, como las vías de acceso a los datos del presente estudio.

El cuestionario es definido por Tamayo y Tamayo (2000), “como un instrumento formado por una serie de preguntas, que se contestan por escrito a fin de obtener información necesaria para la realización de la investigación” (p.72).

La escala de Likert una de las modalidades que ofrecen mayor validez y confiabilidad en la investigación de tipo social cuyo principal objetivo es medir las actitudes en los individuos escogidos a tal fin. El instrumento fue diseñado mediante 20 afirmaciones o juicios que permitieron establecer la interrelación de las variables investigadas, bajo el reflejo de opciones ya sean favorable a desfavorable, agradable a desagradable y/o positiva o negativa, en las personas que realizaron esta medición. Siendo en este estudio las opciones escogidas para elaborar el instrumento: Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Según Arias, Fideas (Ob cit.), define: “En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis o estadísticas) descriptivas o inferenciales que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean escogidos” (p.53).

Para la etapa de análisis e interpretación de datos se utilizaron los criterios de codificación de los datos, técnicas de presentación en gráficas y los análisis estadísticos de los mismos a través del uso del porcentaje y un análisis de los datos durante la investigación, lo que significa que el análisis se hizo cualitativa y cuantitativamente; a partir de esos criterios se resumen también las observaciones realizadas para proporcionar algunas repuestas a los objetivos planteados en la investigación. Dichos análisis permiten destacar las características más resaltantes de la población en estudio.

Los resultados del cuestionario aplicado a los gerentes de las empresas antes señaladas, se estructuraron en cuadros que indican la categoría, frecuencia absoluta, frecuencia porcentual; para luego representarse a través de gráficos circulares y una breve interpretación de los resultados.

Validez de los Instrumentos

En este sentido, Hernández Sampieri (2007), señala que la validez es: “Es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. (p.36). Según Hernández S, y otros (2007), plantea lo siguiente: “La validez

es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencias: 1) Evidencia relacionada con el contenido, 2) Evidencia relacionada con el criterio y 3) Evidencia relacionada con el constructor". (p.39).

En la investigación se utilizó para validar los instrumentos las técnicas de validación de contenido y de criterio. La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de lo que se mide y la de criterio establece la validez de un instrumento de medición comparándolo con algún criterio externo. El criterio externo que evaluó el contenido del instrumento, está representado por opiniones de tres (3) expertos en el diseño de instrumentos, un (1) experto en contenido metodológico y dos (2) expertos en la materia de objeto de estudio.

En tal sentido, los expertos revisaron los ítems del instrumento, se entregó a cada uno de ellos un cuestionario para su respectivo análisis y revisión, emitiendo sus juicios acerca del contenido del mismo, siendo validado y corregido, hasta que fue considerado apto para su aplicación.

La Confiabilidad del Instrumento.

. La confiabilidad se debe realizar mediante el método conocido como Alpha de Cronbach, el cual es utilizado para mediciones de variables o dimensiones que responden a una escala de medición de intervalo o razón. Para Sabino, C (1992, p.132) un instrumento es confiable cuando se vuelve a medir una misma característica utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares.

Los coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa nula Confiabilidad y 1 representa un máximo de Confiabilidad (Confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. Quedando la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad de la siguiente forma:

Escala para la confiabilidad del Instrumento

Rango	Confiabilidad
0,81-1,00	Muy alto
0,61-0,80	Alto
0,41-0,60	Moderado
0,21-0,40	Bajo
0,10 -0,20	Muy bajo

CONFIABILIDAD CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = \boxed{0,92}$$

K: El número de ítems

SSi2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST2: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Es decir la confiabilidad fue alta, dado que el resultado fue de 0.84

Cuadro 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo general: Analizar el compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO	ITEMS	Fuente
1. Diagnosticar el compromiso organizacional en los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua.	Situación actual de los niveles de compromiso organizacional	Niveles de Compromiso Organizacional	Involucrado y Comprometido	Encuesta	01,12,14,16,18,20	Personal de las empresas del Sector Alimenticio del Estado Aragua
2. Identificar los factores que han influido en el compromiso organizacional	Factores que han influido en el Compromiso Organizacional	Factores del Compromiso Organizacional	--Evaluación de desempeño -Remuneraciones y Beneficios -Desarrollo y planes de Formación --Clima Organizacional	Encuesta	02,03,04,05,06,08,09,11,19	Personal de las empresas del Sector Alimenticio del Estado Aragua

3. Establecer los tipos de compromiso organizacional de los trabajadores	Tipos de Compromiso Organizacional de los trabajadores	Tipos de Compromiso Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Afectivos • De Permanencia • Normativos 	Encuesta.	07,10,13, 15, 17.	Personal de las empresas del Sector Alimenticio del Estado Aragua
4. Relacionar el Compromiso Organizacional con el Desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua, Estado Aragua.	Relaciones entre compromiso organizacional y desempeño	Compromiso y Desempeño	DESARROLLO DE LOS HALLAZGOS			

Fuente: Diseño de la Autora (2015)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este Capítulo orienta a dar comprensión del tema objeto de esta investigación tal y como lo asevera Cabrera (2004) “esta técnica se orienta a identificar y describir claves que permitirán realizar una mejor aproximación al problema en estudio”. Por su parte Hurtado (2010) expresa en este sentido que el análisis e interpretación de los resultados “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”; es decir una vez aplicado el instrumento, es momento de descifrar los resultados obtenidos.

Entonces mediante el análisis de las encuestas objeto de la presente investigación, se pretende exponer el producto de los análisis que fueron aplicados, de acuerdo a la opinión de los informantes. La tabulación se ejecutó en forma manual y se resumió en Cuadros y Gráficos, de manera de que sirvan para su fácil visión y comprensión.

El resultado obtenido luego de verificar los planteamientos formulados y tabular los diferentes instrumentos aplicados a la muestra propósito de este estudio, fueron sometidos, tal y como se mencionó anteriormente, a un proceso analítico y en base a la frecuencia predominante se montaron cuadros descriptivos y gráficos que sirvieron para dar forma a lo arrojado por cada ítem, de forma de que constituyan las bases para luego exponer las conclusiones y recomendaciones que se tendrán a bien considerar, con

orientación a implantar mejoras y afinar estrategias que sirvan para preservar el Capital Humano eficiente por más tiempo dentro de la Empresas, debido al costo-valor que representa hoy en día la alta rotación del personal.

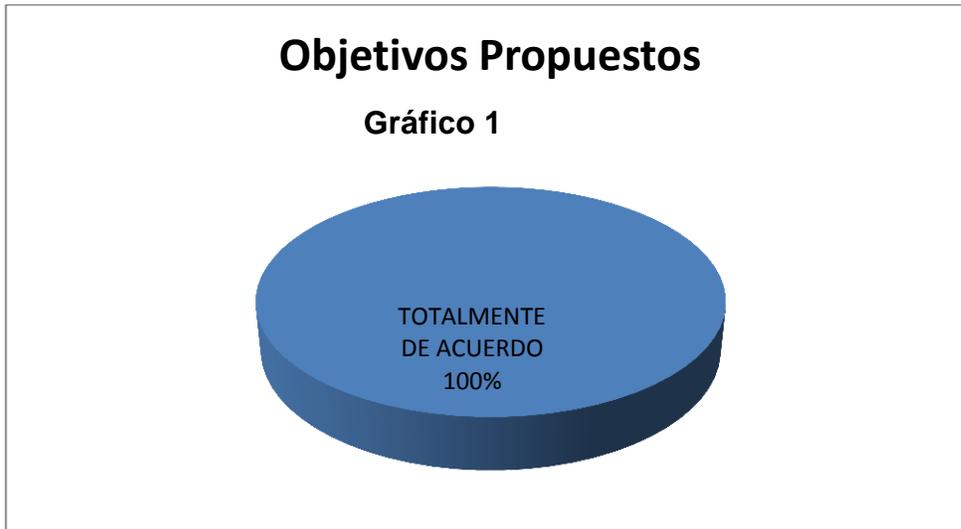
El instrumento aplicado constó de cinco (05) opciones de forma de que cada consultado escogiera la más acorde a su opinión personal y afirmaciones vinculadas a las variables cuya intención es la de dilucidar las interrogantes que se han planteado en la presente investigación.

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE CAGUA – ESTADO ARAGUA.

P.1 Hago todo lo que esté a mi alcance para el logro de los objetivos propuestos.

Totalmente de acuerdo	30
Parcialmente de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30

Fuente: Gasia, 2015



Fuente: Gasia 2015

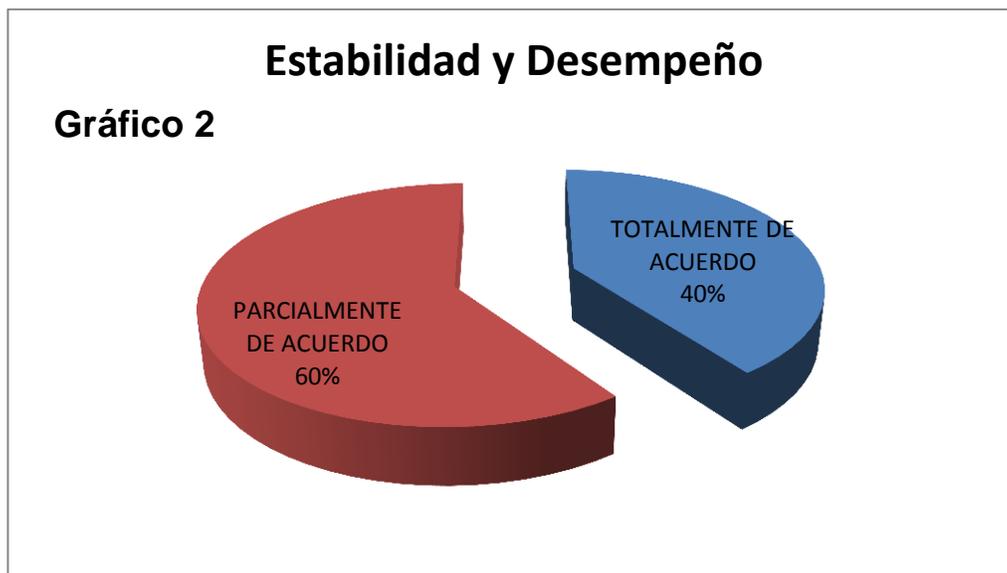
Interpretación:

Se evidencia que la totalidad de la muestra mostró altos niveles de compromiso con su gestión de trabajo, lo que lleva a concluir que, se trabaja en base a objetivos y una vez que estos están definidos es más claro direccionar el esfuerzo hasta alcanzarlo. Todas las personas encuestadas determinaron poner todo de su parte para lograrlo, lo que también implica aparte de estar comprometido con la organización para la cual trabajan, estar comprometidos con la consecución de los objetivos estratégicos de ésta. Tal y como citan Johnson y Chang (2006), cuando hacen referencia de que un trabajador comprometido trabaja en beneficio de la empresa, en virtud de que se siente identificados con sus valores y objetivos y como tal siempre hará todo lo que esté a su alcance para lograrlos.

P.2. Es de primordial importancia para sentirme a gusto en el desempeño de mis funciones, la estabilidad de la empresa donde trabajo

Totalmente de acuerdo	12
Parcialmente de acuerdo	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30

Fuente: Gasia, 2015



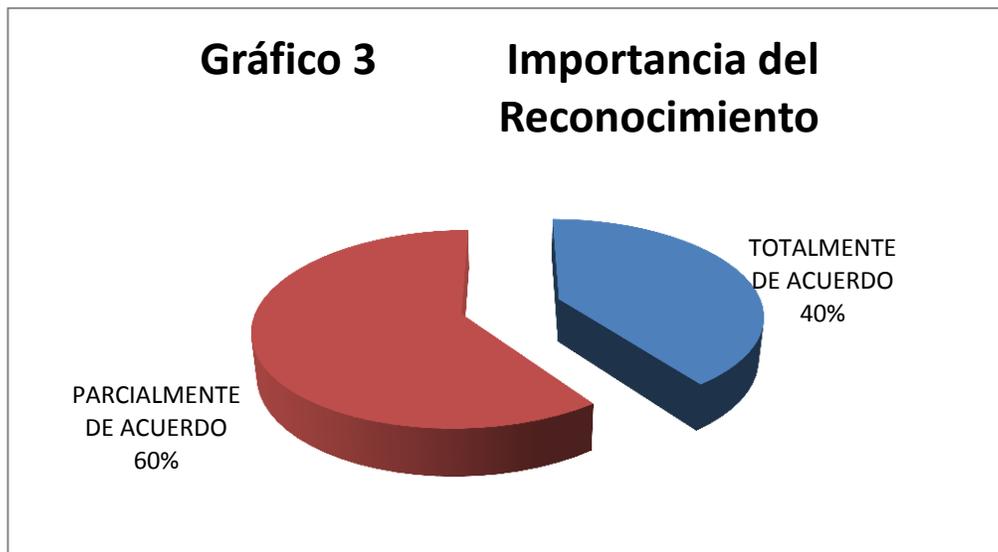
Fuente: Gasia 2.015

Interpretación:

Tal y como se desprende del resultado de esta pregunta, es alto el componente “Estabilidad de la Empresa” para el correcto y normal desempeño de estos trabajadores encuestados; es decir, influye de manera preponderante las condiciones de Estabilidad en las Empresas donde éstos ejecutan sus funciones. Es importante acotar que este ítem está ligado a determinar los factores que influyen en el compromiso y en este caso los encuestados reflejan que efectivamente la estabilidad de la empresa si es un factor importante para establecer su compromiso hacia ella. Esto se concatena con lo aseverado por Milkovich y Boudrem (1994), cuando establecen que existen una serie de elementos que interactúan entre si y cuyo resultado refleja diferentes comportamientos, tal y como es el caso del alto desempeño cuando estos elementos crean ambientes estables y positivos, caso contrario cuando son fluctuantes y negativos.

P.3 El reconocimiento por mi gestión es esencial para mí.

Totalmente de acuerdo	12
Parcialmente de acuerdo	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



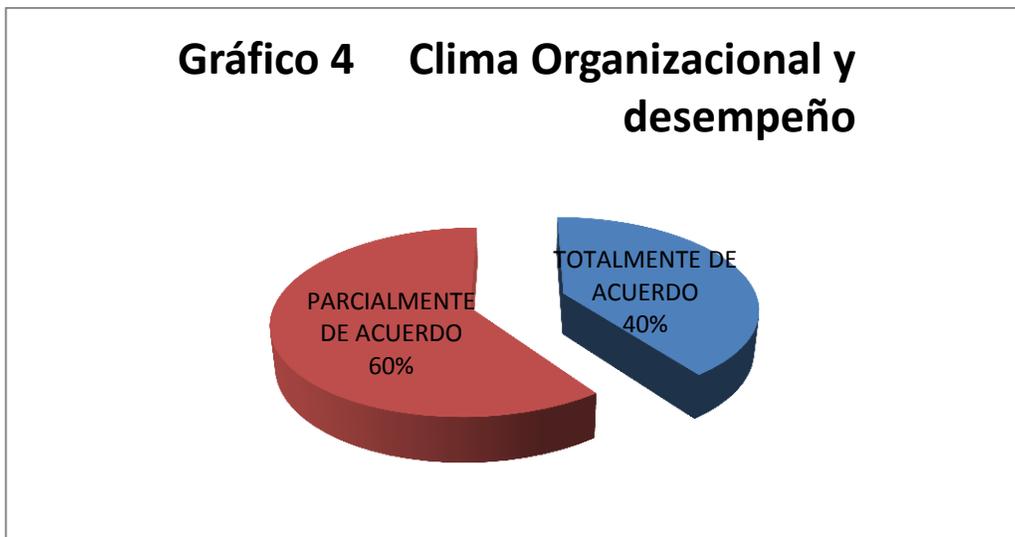
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

En cuanto a el reconocimiento se observa que es de vital importancia para el trabajador sentirse a gusto con la gestión realizada, pero más aún que ésta sea observada, reconocida y valorada. Esto lo hace sentirse parte de la organización, internaliza su labor dentro de la misma y por ende, eleva su compromiso. Es de mencionar que el reconocimiento es un motivador intrínseco al trabajo, tal y como lo señala Herzberg en su teoría de los Dos Factores caso contrario a los extrínsecos, mas relacionados con la remuneración y las condiciones físicas del trabajo; y que como factor motivacional vinculado al cargo, tienden a aumentar la satisfacción y el compromiso organizacional.

P. 4 El Clima organizacional de la empresa influye en el desempeño de mis funciones

Totalmente de acuerdo	12
Parcialmente de acuerdo	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



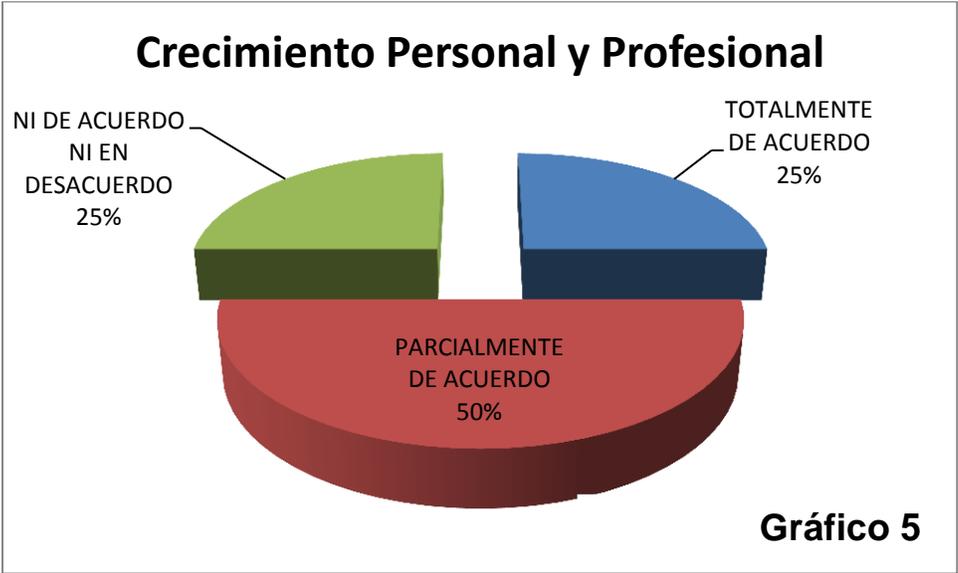
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Del resultado de este ítem se interpreta que es preponderante la existencia de un buen clima organizacional como factor para el establecimiento del Compromiso Organizacional, ya que es un elemento que cada día más es objeto de estudio de disciplinas como la psicología organizacional, debido a su vinculación con el desempeño y la productividad; lo que hace de vital para las organizaciones ejecutar mediciones periódicas de este factor con el objeto de adaptar estrategias que tiendan a mejorarlo, sintiéndose el trabajador más a gusto y elevando su fidelidad a la empresa. Tal y como lo expresa Rodríguez (1999) cuando establece que el comportamiento de los trabajadores se ven afectados debido al Clima, definiéndolo como factores que integran el ambiente físico, social y personal de la organización. Por ende, el desempeño puede verse mermado debido a que estos componentes no son percibidos en forma positiva por los integrantes de la misma.

P.5 Consideraría todo lo que he invertido y crecido personal y profesionalmente antes de abandonar la empresa para la cual laboro actualmente.

Totalmente de acuerdo	06
Parcialmente de acuerdo	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	06
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



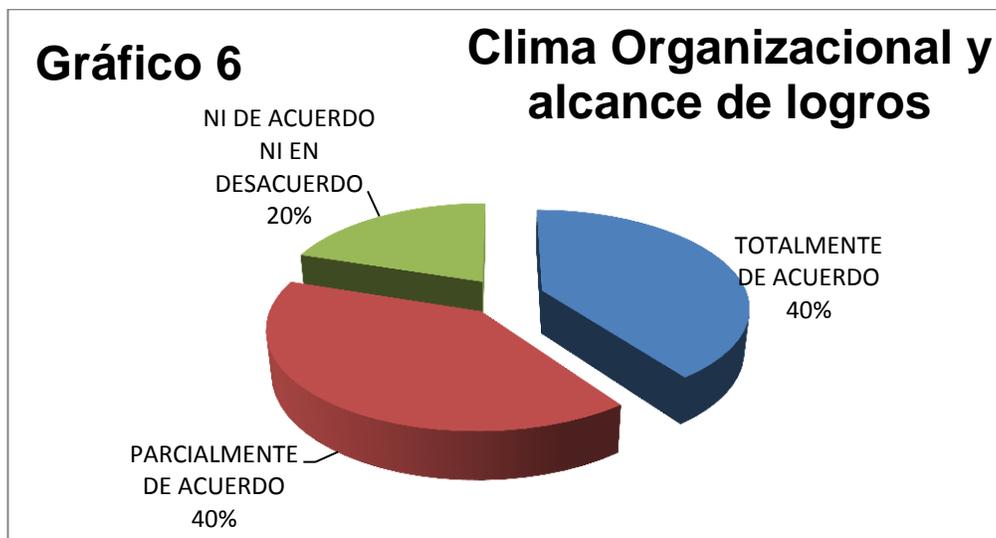
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Con respecto a las consideraciones en cuanto a abandonar la Organización, tomando en cuenta la experiencia tanto a nivel personal como a nivel profesional, la mayor parte de los encuestados manifestó conformidad con los mismos partiendo justamente de un 20% que dijo estar Totalmente de Acuerdo y otro 60% que dijo estar Parcialmente de Acuerdo, solo el 20% declaró indiferencia ante este ítem; no obstante, la mayoría tomaría en consideración estos, estableciendo el tipo de Compromiso De Permanencia o Continuidad, en donde se toma en cuenta estos valores antes de cambiar de empleo, tomando en cuenta los costes que esto involucra. Tal y como lo expresa Becker (1960) “El compromiso se hace presente cuando una persona une intereses exógenos, con una línea de actividad consistente”; en virtud de que solo el hecho de considerar la posibilidad de abandonar su actual cargo es el indicador proporcional de su compromiso hacia esa organización.

P.6 El Clima Organizacional de la empresa es relevante para el logro de los objetivos planteados dentro de mi gestión de trabajo.

Totalmente de acuerdo	12
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	06
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



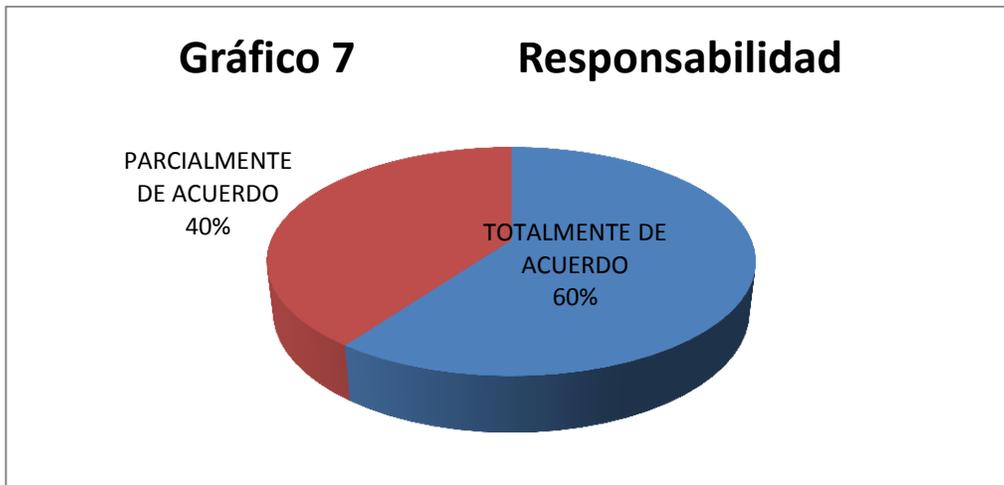
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Existe una alta opinión entre los Gerentes encuestados a considerar el Clima Laboral importante para lograr las metas trazadas por la Organización, en cuanto al objetivo que se pretende analizar relacionado se deduce que Clima de la Empresa es considerado un factor de peso en el establecimiento del Compromiso de los trabajadores que fueron objeto de esta investigación. El Clima según Chiavenato (2001) “es una amplia gama de características cualitativas: saludable, malsano, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc,” (p. 314); de lo se esboza que el mismo está ligado a la motivación y el deseo de alcanzar los objetivos. Por otra parte Faría (2006) y en relación al nivel gerencial de la muestra objeto de este estudio, expresa del líder la capacidad de incluir al equipo y sumergirlo en el problema a resolver, todo desde el punto de vista de la responsabilidad.

P.7 El proceso productivo de la empresa es parte de mi responsabilidad

Totalmente de acuerdo	18
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



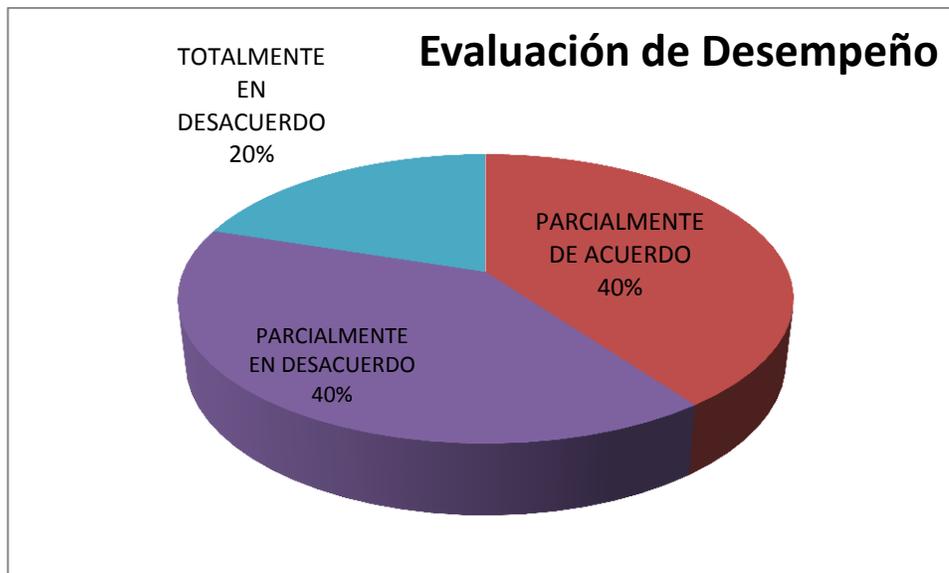
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Se puede concluir que la la mayor parte de la muestra considera que el proceso productivo en general de la organización es parte importante de su reponsabilidad, observándose ésta como una conducta que se ejecuta en respuesta de las atribuciones que son conferidas. Se hace vital observar que la presente interrogante está ligada al objetivo tendiente a establecer los tipos de compromiso organizacional, pudiendose deducir que prebalece el Compromiso de tipo Normativo según clasificación de Meyer y Allen (1997), el cual es el que está ligado a la ética y la responsabilidad.

P.8 La Evaluación de Desempeño que aplica la Empresa para la cual laboro es satisfactoria.

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	12
Totalmente en desacuerdo	06
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

El gráfico 8 nos demuestra visualmente que hay variedad de criterios en cuanto a la Evaluación de Desempeño que se les practica con cierta periodicidad en la respectivas organizaciones donde estos laboran, lo cual es lógico esperar que cada organización maneja distintos formatos y maneras de ejecutarse. Es de acotar que 10% de las personas de la muestra manifestaron su total desacuerdo en la Evaluación que le realizan, seguido de un 40% quien se declaró Parcialmente en Desacuerdo con la misma; sin embargo otro 40% mostró estar Parcialmente de acuerdo. En virtud de que este item está ligado al objetivo 2, indiscutiblemente se puede apreciar que este factor influye en el Compromiso que siente el trabajador hacia la empresa donde labora; medición que debe ser objeto de análisis por cada organización, siempre tendiendo a preservar la objetividad de la medición y sobretodo entendiéndose de que el fin de la misma no es castigar, sino por el contrario reconocer y visualizar las áreas de oportunidad que tiene cada trabajador, por lo que se requiere una continua capacitación y adiestramiento para hacerse de la manera mas expedita. Robbins (1987) explica que en las Evaluaciones de Desempeño se evalúan tres factores: Los resultados de las tareas individuales, el comportamiento del empleado y sus rasgos; por lo que la misma debe tomarse en serio, considerándo su relevancia.

P.9 La eficiencia de mi desempeño se ve reflejada en el incremento salarial que recibo.

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	06
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	24
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



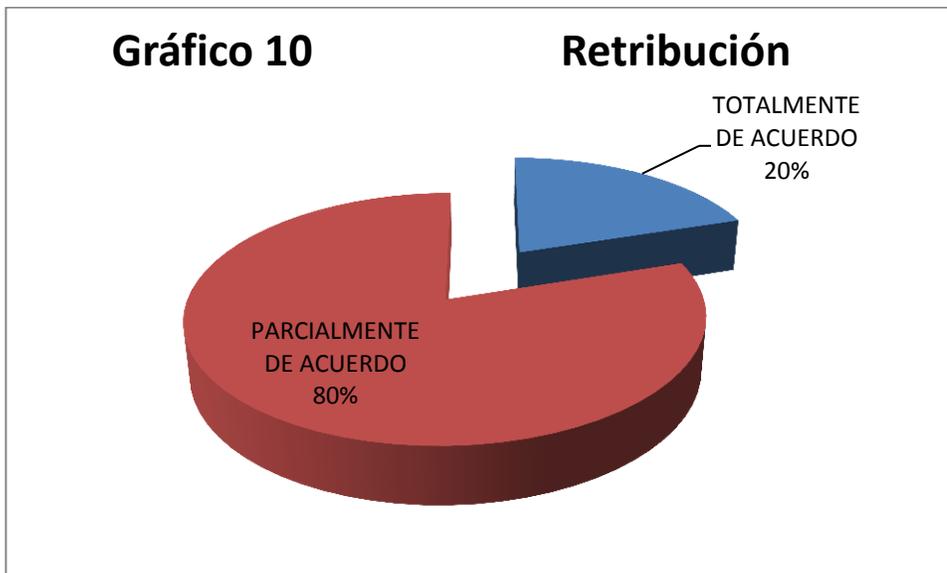
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Tal y como se observa en la medición de este ítem, la mayoría indiscutible, específicamente un 80% de la muestra encuestada manifestó estar Parcialmente en Desacuerdo con la proporcionalidad entre el Desempeño de la labor ejecutada y el incremento salarial obtenido, solo un 20% declaró estar Parcialmente de Acuerdo con este. De este análisis se desprende que si debe existir correspondencia entre la variable Desempeño y el incremento salarial del trabajador considerándolo un factor importante para el establecimiento del Compromiso Organizacional. Es de suma importancia para las empresas mantener, considerar formas objetivas de medir el desempeño y la productividad, y asociarlas a los incrementos salariales; considerándolo que pudiera constituir una forma eficaz de promover al personal, pero sobretodo porque abre la posibilidad de entablar diálogos inteligentes y fructíferos entre líderes de equipo y sus colaboradores. Para Chiavenato (1995) , la medición del desempeño, además sirve para evaluar el potencial desarrollo del individuo en sus funciones; lo que sin duda se vincula a mantenerlo satisfecho y gran parte de esa satisfacción dependerá de los sueldos y salarios que éste devengue como consecuencia de la proporcionalidad de su gestión.

P.10 Debo retribuirle a mi organización toda la capacitación que he recibido.

Totalmente de acuerdo	06
Parcialmente de acuerdo	24
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



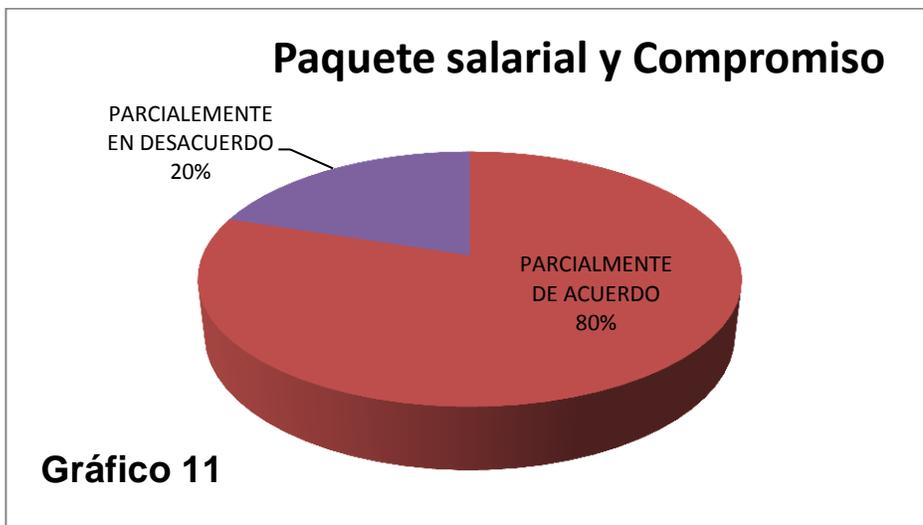
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

El 100% de la muestra encuestada, dividida en 20% entre las opciones Totalmente de Acuerdo y un 80% Parcialmente de Acuerdo, dejan representado en este ítem que si existe un vínculo importante para el establecimiento del Compromiso Organizacional de Tipo Normativo Meyer y Allen (1991), el cual marca el deber en el trabajador de retribuir lo que la empresa ha hecho por él. Se constata una vez más la relevancia de este tipo de estrategias en la conformación del Compromiso Organizacional, lo que debe llevar a las Empresas a considerar este elemento de efecto vital en atraer y comprometer al Capital Humano de sus Organizaciones. Por lo general, el empleado que recibe formación y preparación por parte de la organización siente el deber de responder recíprocamente y permanecer en la empresa porque está en deuda, es una situación de lealtad, tal y como lo expresa March, (1997).

P.11 Es importante el paquete salarial que obtengo para el establecimiento de mi Compromiso Organizacional.

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	24
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	06
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



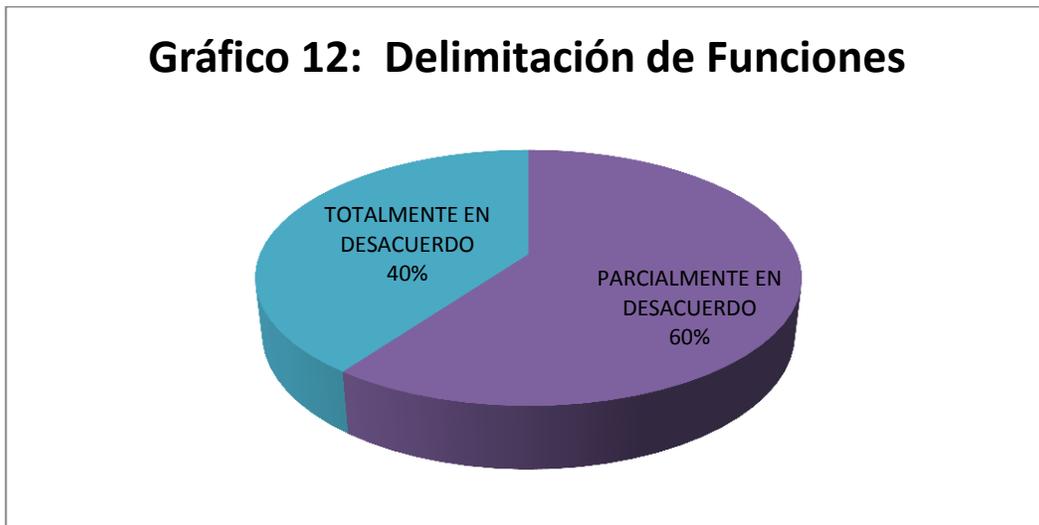
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

En este ítem el 80% de los encuestados manifestaron estar Parcialmente de Acuerdo en que el Paquete Salarial que devengan es importante para el establecimiento de su Compromiso Organizacional con la Empresa, dejando sólo al 20% de las personas a quienes se les aplicó el presente instrumento a sentirse Parcialmente en Desacuerdo con esta vinculación. En virtud de ello, se reitera una vez más la significancia del factor Salario, en el establecimiento del Compromiso Organizacional. Milkovich, (1996) Expresa la importancia para las empresas de desarrollar y utilizar diversas estrategias que tiendan a elevar el Compromiso Organizacional, muy puntualmente cuando se ofrecen y entregan beneficios.

P.12 No me involucro en los procesos laborales de mis compañeros

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	18
Totalmente en desacuerdo	12
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

En este ítem los informantes respondieron un 60% estar Parcialmente en Desacuerdo y un 40% Totalmente en Desacuerdo, pudiéndose deducir que en la mayoría de los Gerentes encuestados sus funciones se relacionan interdepartamentalmente, reconociéndose como una parte del gran engranaje que implica la consecución de los fines planteados por la Organización, por lo que es imposible alcanzarlos sin colaborar en este proceso de apoyo con el resto de las áreas. Este ítem corrobora que la mayor parte de la muestra objeto de este estudio se compromete con la obtención y logro de las metas trazadas por la misma. Una organización que cumpla sus objetivos indiscutiblemente requiere del compromiso de los trabajadores y el trabajo en equipo es fundamental para desarrollar ambientes de participación y clima positivo. Chiavenato (1992) cuando se refiere al Compromiso Organizacional señala que el mismo involucra comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. De esta forma, cuando se enfocan en objetivos, es indiscutiblemente más fácil crear puentes entre las diferentes áreas.

P.13 Me siento orgulloso de pertenecer a la organización para la cual trabajo.

Totalmente de acuerdo	24
Parcialmente de acuerdo	06
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Con un 80% de los encuestados afirman estar Totalmente de Acuerdo y 20% Parcialmente de Acuerdo se observa que la mayor parte de la muestra Valoran el tiempo que han permanecido y le han dedicado a la Empresa en la cual se han venido desempeñando, lo que marca un Compromiso Afectivo que lo liga psicológicamente con la Organización en la cual se ha venido desempeñando desde hace algún tiempo. Tal y como lo expresan Meyer y Allen (2001) cuando señalan la vinculación de un trabajador a la empresa porque se siente ligado emocionalmente a la misma; sus necesidades psicológicas y expectativas se encuentran satisfechas.

P.14 Los logros de la organización son mis logros y viceversa

Totalmente de acuerdo	18
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Es de observar que la mayoría de los informantes manifestaron estar Totalmente de Acuerdo (60%) y Parcialmente de Acuerdo (40%) en sentir tanto los logros de la Empresa como propios, como también los logros propios como de la Empresa, situación que determina un sentimiento de Compromiso para con la organización en la cual se desempeñan. Como señala Amorós (2007) , que el Compromiso es más relevante que la lealtad y conlleva al logro de metas, lo cual se aplica a la organización (grupo) que a una visión individual, dejándo a un lado los beneficios particulares por los organizacionales; tomándo consciencia y redireccionando el enfoque.

P.15 Mi responsabilidad en el cargo es directamente proporcional al Compromiso Organizacional.

Totalmente de acuerdo	18
Parcialmente de acuerdo	06
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	06
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



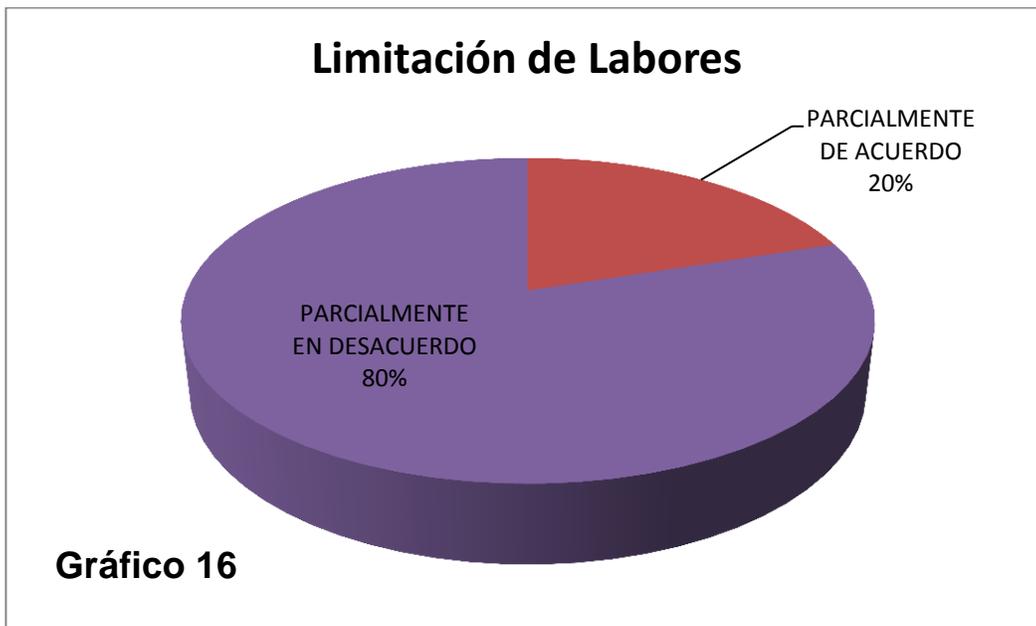
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Con un 60% de los consultados opinan estar Totalmente de Acuerdo y un 20% Parcialmente de Acuerdo, contra un 20% que manifiesta no estar de Acuerdo ni en Desacuerdo. Sin embargo, los resultados son bastantes explícitos, la mayoría consideran que a mayor responsabilidad en el puesto de trabajo tiende a acrecentarse el compromiso hacia la organización. Este ítem también vislumbra la prevalencia del Compromiso de tipo Normativo que es justamente el ligado a la Responsabilidad del trabajador, del que hablaban Meyer y Allen (1997) que genera en el trabajador un fuerte sentimiento de obligación; de lo que se puede dilucidar la importante proporcionalidad entre una variable y otra.

P.16 Siempre me limito a ejecutar las labores para las cuales he sido contratado.

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	06
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	24
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



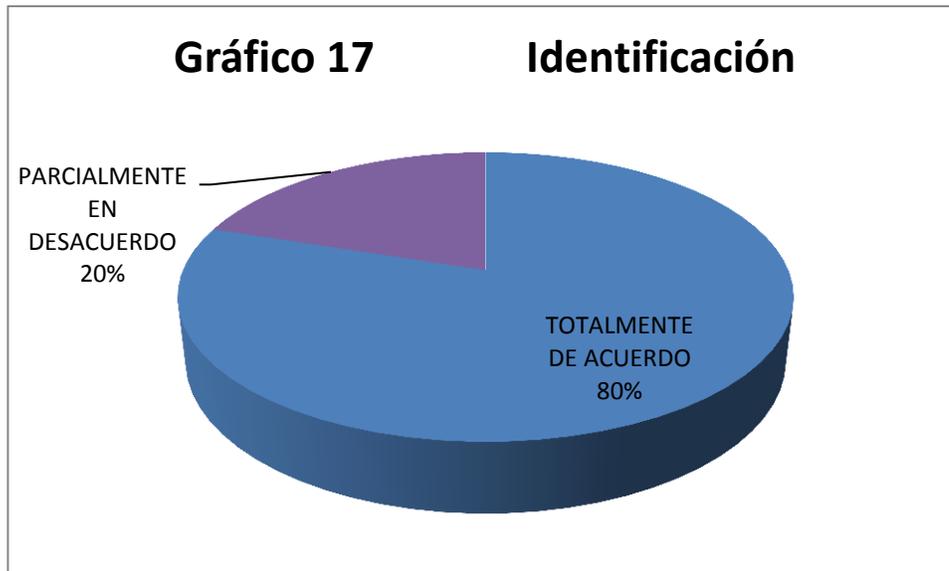
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

En este ítem el 80% de la muestra a la que se le aplicó el instrumento, consideran estar Parcialmente en Desacuerdo en cuanto establecer límites en el ejercicio de su gestión demarcada por el Contrato de Trabajo o la Descripción del Cargo, lo que deja a una parte mínima de la muestra específicamente un 20% a manifestar su Parcial acuerdo en este ítem. Con un amplio margen de mayoría se puede inferir en el sentimiento de Compromiso por parte del trabajador, al sobrepasar las labores demarcadas al momento de su contratación, cuando sea necesario y con el objeto de alcanzar los fines propuestos a nivel organizacional o Departamental. Robbins (1987) en este sentido expresa en cuanto a la participación del trabajador, que este considera al rendimiento como un factor importante para su autoestima.

P.17 Estoy identificado con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de mi organización.

Totalmente de acuerdo	24
Parcialmente de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	06
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



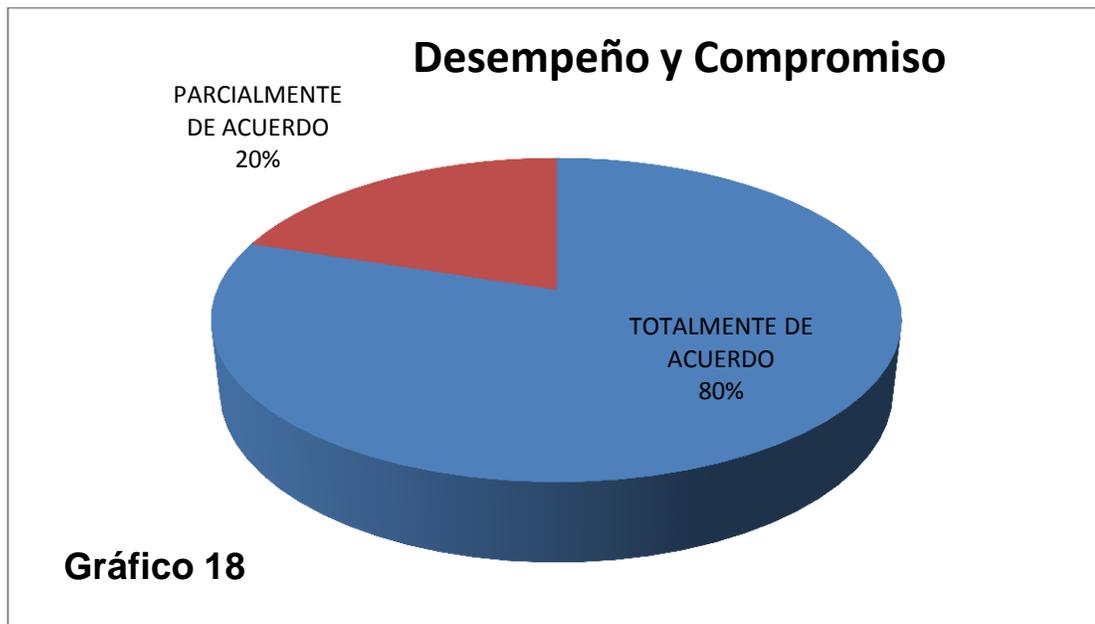
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

En este ítem se observa que el 80% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo y un solo un 20% de la muestra dijo estar Parcialmente en Desacuerdo Acuerdo con el grado de identificación con la Organización; lo que involucra un alto porcentaje de sentir un Compromiso de tipo Afectivo, que se sustenta en un intenso lazo filiatorio. La mayoría de los encuestados deben sentirse psicológicamente unidos a la Empresa para la cual trabajan y orgullosos de pertenecer a ella. Arciniegas (2002) manifiesta que el trabajador logra esta afinidad hacia la organización se evidencia con actitudes que exterioriza orgullo hacia esta.

P.18 La relación entre el desempeño eficiente y el Compromiso hacia la organización es directamente proporcional.

Totalmente de acuerdo	24
Parcialmente de acuerdo	06
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



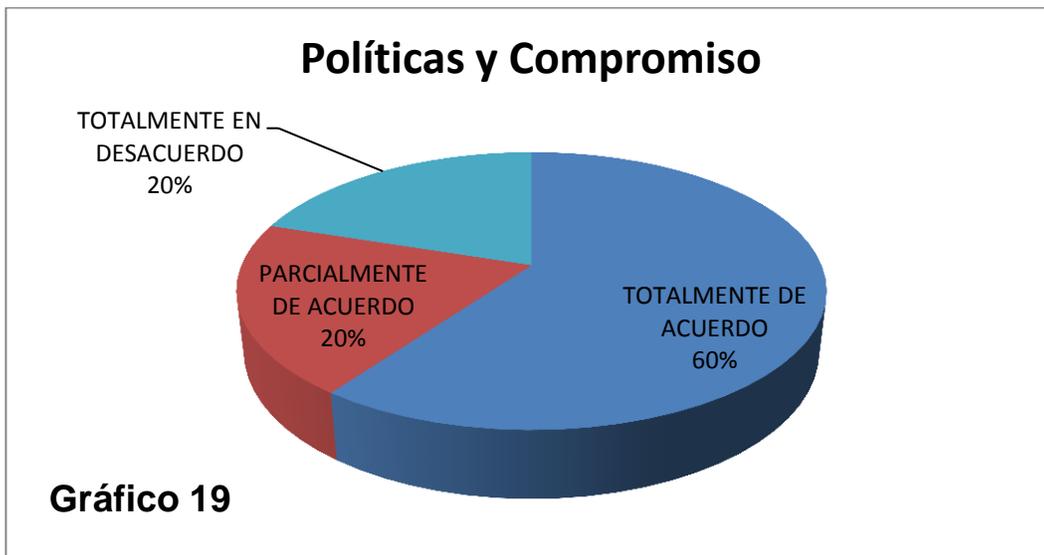
Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Se hace evidente en el presente ítem que gran parte, representada en un 80%, de la muestra coinciden con estar Totalmente de Acuerdo en la relación-proporción entre un desempeño eficiente y el compromiso hacia la Empresa; es decir, que en la medida en que se esté más comprometido con la organización el desenvolvimiento y ejercicio de sus funciones serán más eficientes. Lo que a su vez marca nuevamente el nivel de Compromiso de los gerentes, los cuales fueron objeto de la aplicación del instrumento de la presente investigación y no meros observadores de los diferentes procesos a los cuales están adscritos. Para Chiavenato (1995) a través del desempeño el trabajador desarrolla al máximo su potencial, para llevarlo a ser más eficiente y productivo en su trabajo.

P.19 La política de incentivos que otorga la empresa influye en mi desempeño como trabajador.

Totalmente de acuerdo	18
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Nuevamente se vislumbra altos grados de conformidad en una muestra que revela en un 60% sentirse Totalmente de Acuerdo y un 20% Parcialmente de Acuerdo, con la relación que existe entre los factores que inciden en el Compromiso Organizacional, tal y como es el caso de las Políticas de Incentivos que aplican algunas de las Empresas, con el objeto de mantenerlos motivados e incentivados en la prosecución de los objetivos trazados. Si embargo, una porción de la muestra representado por un 20%, dijo estar Totalmente en Desacuerdo con el ítem, por lo que para este pequeño grupo de gerentes no existe tal vínculo. Es por ello que Meyer y Allen (1997) aseveran que el Compromiso es la suma de los incentivos relacionados a su estadía dentro de la organización.

P.20 Trato de innovar y mejorar mis procesos, aliándome con el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Totalmente de acuerdo	18
Parcialmente de acuerdo	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Total	30



Fuente: Gasia 2015

Interpretación:

Coinciden el 60% de los consultados sentirse identificados con el presente ítem, en cuanto a la innovación, creatividad y mejora continua de sus procesos, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas, lo que evidencia nuevamente su grado de compromiso para con la organización en la que trabajan y los procesos adscritos al área en donde ellos se desenvuelven. La otra parte de la muestra, constituido por el 40%, manifestó sentirse Parcialmente de Acuerdo con la afirmación propuesta, lo que refuerza la aseveración anterior. Cabe acotar, tal y como lo expresan Meyer y Allen (1997) y Monday, Porter, y Steers (1982); que debe haber coherencia entre la metas individuales y organizacionales, lo cual refuerza su convicción.

CONCLUSIONES

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es el de analizar el Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua – Estado Aragua, dicho estudio permitió un importante acercamiento para conocer aspectos significativos que influyen el día de hoy acerca del Compromiso de las personas para con la Empresa en la cual desempeñan sus labores. El estudio parte entonces en determinar si existe o no correlación entre estas variables, para ello se irán exponiendo los análisis que se realizaron y las conclusiones a que se llegaron.

Así que, para comprender la fenomenología que rodea al Compromiso Organizacional es preciso tomar en consideración los aspectos que lo conforman y repercuten en él. Es por ello que se precisa establecer los niveles, grados o intensidad del mismo en los encuestados hacia sus respectivas organizaciones, para entonces lograr *Diagnósticar el Compromiso Organizacional en los trabajadores* del sector seleccionado para el presente estudio. En este sentido se tomarán como indicadores el estar comprometido o involucrado. Un trabajador comprometido se siente unido a su trabajo, identificado y motivado en buscar siempre alternativas de mejora. Por el contrario un trabajador involucrado considera que la solución a los problemas es cambiar, ya sea al inmediato superior, al compañero, el proceso o las normas, pero a diferencia del comprometido no aporta, no suma, solo sucumbe en la crítica y por lo general envuelve a otros en ese círculo vicioso.

Es así que teniendo en cuenta los resultados obtenidos, demostrado en el correspondiente análisis de los mismos, se concluye en cuanto a este punto, altos niveles de Compromiso de los gerentes a quienes se les aplicó el instrumento; quedando evidenciado en el mismo que existe un vínculo invisible entre trabajador y organización. Este se enfoca en alcanzar los objetivos propuestos poniendo todo de su parte, a través de la creatividad y mejora de los procesos y concientización de la importancia de su visión personal y profesional con los de la empresa; por lo tanto, se identifica con la misma siente sus logros como propios y concibe los procesos inherentes a él como parte de una red que interconecta a los demás Departamentos y que en la medida que cada uno haga su trabajo y éste fluya, sin menoscabo alguno en brindar el apoyo que sea necesario tanto al equipo de colaboradores como a las demás áreas, las metas se alcanzarán y se redimensionarán en otras mas elevadas.

Otro signo que indica estar comprometido es no ceñirse taxativamente a las funciones para las cuales el trabajador ha sido contratado, sino saber cuando brindar el apoyo, ya sea mediante ideas o acciones, todo con el objetivo de lograr el cumplimiento de metas. En algunas ocasiones sintiendo como suyos los logros aunque no se mencione su participación directa; el triunfo del equipo es su propio logro.

El resultado de este trabajo por otra parte, también evidenció la trascendencia de todos los factores que tienden a crear o reforzar el Compromiso Organizacional, entre los cuales se mencionan: El reconocimiento, la estabilidad del Clima dentro de la Empresa, las Evaluaciones de Desempeño aplicadas, el paquete salarial y los incentivos que dan las organizaciones.

Es significativo el número de personas quienes manifestaron que los factores fortalecen los vínculos entre el Capital Humano y su organización, haciéndose notar que dichos factores no son exclusivamente de índole económico, pero que aún así son igualmente relevantes cuando de incrementar este vínculo se trata.

Por lo anteriormente expuesto, el objetivo de *Identificar los factores que han influido en el compromiso organizacional*, quedan claramente expuestos a la vista, debido a lo arrojado en las encuestas aplicadas, a través de los cuales se puede determinar su implicación en el desarrollo de la variable del Compromiso que pudiera establecer el trabajador hacia la empresa donde presta sus servicios.

Entonces es posible analizar los factores, a la luz de esclarecer aún más la trascendencia en los trabajadores, siendo algunos más significativos y relevantes que otros.

Tal es el caso de la estabilidad empresarial, psicológicamente desarrollarse profesionalmente en un ambiente estable y en una empresa que le garantice su continuidad y ascenso, constituye un aval para establecer un Compromiso sano y fortalecido; además se puede concluir que este factor es uno de los más relevantes en los resultados arrojados en este estudio.

El reconocimiento por la labor cumplida es otro factor preponderante entre los encuestados y no posee implicación económica. Este aporta al trabajador en primer lugar el hecho de sentirse observado y tomado en cuenta y en segundo lugar valorado. En la medida en que se reconoce el

trabajo, se acrecienta el Compromiso con la gestión, con sus procesos y con la organización.

Por otra parte el factor Clima Organizacional configura otro factor de los más importantes, según la masa estudiada y de la cual se evidencia un desempeño eficaz de sus funciones y del logro de los objetivos propuestos.

Es importante destacar que se manifestó una parte substancial de la muestra en descontento con la Evaluación de Desempeño que les aplican en las diferentes empresas donde hacen vida. De este punto se puede concluir adicionalmente que la Evaluación del Desempeño es un factor menospreciado, en el sentido de que se evaden los beneficios que aportaría en el Recursos Humano en este caso puntual, ya que al realizar labores de mejora se contribuiría al desarrollo y mantenimiento del Compromiso dentro de las Empresas.

En cuanto al paquete salarial que dan las organizaciones hubo puntos contrarios, aunque la mayoría de los entrevistados alegaron que si es relevante este factor como generador de Compromiso. Caso parecido a los incentivos que se ofrecen como motivadores, en virtud de que la muestra fue más divergente en cuanto a su opinión, pero al igual que los salarios, la mayoría seleccionó su acuerdo con la relevancia de este factor.

En otro orden de ideas, en relación al objetivo *Establecer los tipos de compromiso organizacional de los trabajadores*; resulta de difícil determinación por cuanto se mostraron altos grados de Compromiso en sus tres tipos, tomando como referencia la distinción que hacen Meyer y Allen (1997) es decir, los ítems relacionados a cada tipo fueron Afectivo, De

Permanencia o De Continuidad y Normativo, y este sentido no hubo marcadores que delimitaran especial identificación con uno en particular.

Cabe destacar sin embargo, que el Compromiso de tipo Afectivo es el que marca un mínimo repunte, en cuanto a las preferencias de los informantes. Se utilizaron como indicadores para medir este tipo de Compromiso la identificación organizacional y el orgullo de pertenecer a la misma. El resultado arrojó un Ochenta por ciento de la masa encuestada en totalidad conforme con ambos indicadores y el resto parcialidad conforme; es decir, la suma de estas dos porciones se ubicaron en las opciones de conformidad con la afirmación contentiva en la escala de Likert.

Se hace relevante para mejor comprensión de estos elementos y el por qué están ligados al tipo de Compromiso Organizacional Afectivo el componente psicológico de sentirse identificado con la Empresa en la cual se desenvuelve, situación que implica un sentimiento de unión al grupo, en este caso, Capital Humano de la misma y a sus valores, misión, visión y objetivos estratégicos. Un trabajador que se identifica con su organización se siente parte de ella, puede experimentar a nivel consciente e inconsciente los éxitos y fracasos de la misma como propios.

Con respecto al componente psicológico de sentirse orgulloso de pertenecer al grupo donde desarrolla sus talentos, involucra entonces más que la implicación de identificación con la organización, su grupo y su misión, visión, valores y objetivos, el hecho de sentirlos elevados, por lo que se generan sentimientos de satisfacción, confianza y de “estar en buenas manos”.

Sin embargo, tanto el tipo de Compromiso De Permanencia o De Continuidad y el Compromiso Normativo, obtuvieron igualmente altos porcentajes entre en el número de encuestados. Por un lado, siendo observable el hecho de medir los costes que implicaría abandonar la Empresa para la que trabaja, considerando y valorando el tiempo y los recursos invertidos en ella, al punto de sentirse obligado a retribuirle incluso la capacitación y adiestramiento que ésta ha invertido a lo largo del tiempo en él; esto en cuanto al Compromiso De Permanencia o De continuidad y con respecto al Compromiso Normativo, también fueron evidentes grados importantes de filiación e identificación que se articulaban al grado de responsabilidad, el deber y la ética, el cual marca el hecho de sentirse parte del engranaje del proceso productivo de la compañía y del reconocimiento de su obligación de permitir mediante un trabajo eficiente y eficaz, que este engranaje funcione en total fluidez y armonía.

Cabe entonces en este punto concluir si existe *Relación entre el Compromiso Organizacional con el Desempeño de los trabajadores* de las organizaciones colaboradoras para el desarrollo de esta investigación. En este sentido se debe acotar que si existe directa proporcionalidad entre el indicador Compromiso y el indicador Desempeño, ya que los resultados marcaron importantes calificaciones en este sentido.

Todo lo anteriormente expuesto permite deducir que los factores y elementos que inciden en el Compromiso Organizacional, de igual manera inciden en el Desempeño del trabajador; entre los mismos se recapitula: el Clima, la estabilidad empresarial, la evaluación del desempeño, las políticas de incentivos, los beneficios y el paquete salarial; todos sin excepción, influyen contundentemente en esta variable y proporcionalmente en el Compromiso, pudiendo exponer al respecto que un alto Compromiso

Organizacional se corresponde con un alto Desempeño y viceversa, por un lado y por el otro, un buen desempeño involucra y determina un trabajador comprometido.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados arrojados luego de examinar y analizar las encuestas aplicadas y de llegar a las respectivas conclusiones, se permiten realizar algunas recomendaciones, con el objeto de contribuir al establecimiento de este importante valor dentro de las organizaciones.

Es por ello que se hace imperante por parte de las Compañías prestar especial atención a los factores que afectan la constitución del compromiso en sus trabajadores y realizar ajustes de tipo estratégico en los mismos.

Es preciso entonces visualizar y disgregar estos en los de índole económica y los que no. Tal separación serviría para apreciar que los mencionados arreglos pueden empezar a aplicarse con más inmediatez que otros en razón de los costos.

Es imperante como recomendación general hacer algunas mediciones o evaluaciones con la finalidad de obtener cálculos exactos de las diferentes situaciones o factores afectados. Dichas mediciones deben ser realizadas por expertos, para lo cual se puede recurrir a Empresas Consultoras especializadas en aplicación de instrumentos de esta índole y las cuales cuentan con el personal capacitado y avalado para cotejar y obtener los resultados consecuencia de este estudio; además de garantizar la

confidencialidad del proceso y lograr que el personal se sincerice en sus apreciaciones, con total comodidad y confianza. Esto permitirá una evaluación objetiva y cercana a la realidad existente. Sin embargo, este tipo de estudios acarrearán gastos que en base al número de trabajadores puede convertirse en altamente onerosos; por lo que también se puede recurrir a instituciones educativas que como parte de proyectos de estudio realicen este tipo de trabajo, mediante el intercambio de apoyo, de forma de que ambas salgan beneficiadas.

En cuanto a los factores que no implican inversión económica tales como el reconocimiento y los procesos de Evaluación de Desempeño del personal, la primera recomendación sería en torno a brindar especial atención, mediante el reconocimiento del papel que implica para el establecimiento del Compromiso Organizacional de ambos elementos.

En este sentido es imprescindible evaluar si la empresa suele impartir el reconocimiento como parte de la observación de la gestión que le toca realizar al personal con características o responsabilidades de tipo supervisorio por un lado y por el otro sensibilizar a este nivel de la importancia del mismo y del papel que juega para el establecimiento del compromiso de los trabajadores para con su gestión de trabajo y con la empresa. Es de vital relevancia para cualquier persona sentirse que es que es observado y tomado en consideración como parte del gran engranaje que constituye la maquinaria sistemática a que éste pertenece y del rol que a le toca desempeñar. Hoy en día el reconocimiento debe ser parte de la filosofía empresarial, ya que aunado al reconocimiento va de la mano el empoderamiento del trabajador, éste se siente por un lado como un miembro más de la familia, pero también cada vez más seguro en la labor que ejecuta, comienza a confiar en sus instintos, sabe que sus ideas al menos serán

escuchadas y consideradas con respeto, volviéndose creativo e innovador en el desempeño de sus funciones. El reconocimiento de la labor cumplida hace que el trabajador sienta que hay retribución, ya que observa que su trabajo es apreciado por la misma.

Aunado al reconocimiento, ya que también forma parte de otro factor no menos importante como lo son las Evaluaciones de Desempeño, las cuales comprenden tres aspectos a revisar. En primera instancia el formato que se utiliza, por lo que es importante someter al mismo a un proceso de revisión, si este se ajusta a los requerimientos o necesita actualizarse o mejorarse. En segundo lugar la forma en que este proceso se ejecuta, haciendo especial mención del papel preponderante que juegan los ejecutivos y personal del tren gerencial de la Compañía; para ello es necesaria la continua capacitación de este nivel en cuanto a la manera de llenarse, prevaleciendo la objetividad e imparcialidad, limitándose a contestar cada ítem de manera ecuánime. Otro aspecto a considerar es la forma en que se realiza la reunión informativa de los resultados con el trabajador evaluado, en donde se recomienda utilizar la técnica de “la hamburguesa” empezar por las fortalezas observadas durante el período objeto de la evaluación del sujeto involucrado, luego pasar a las debilidades apreciadas y por último las áreas de oportunidad a trabajar e indicadores generales y particulares a desarrollar en el próximo período. De esta forma se le da material cónsono y puntual al trabajador para hacer introspección y además se le imponen nuevos retos que en base a sus capacidades tendrá que desarrollar y alcanzar para el lapso siguiente. En la capacitación es de trascendental relevancia sensibilizar a los gerentes, supervisores y coordinadores de los beneficios que aportaría una correcta Evaluación de Desempeño.

Por último y en cuanto a este mismo punto, revisar la periodicidad con que se realizan las mencionadas Evaluaciones de Desempeño, si estas se cumplen y si los lapsos son acordes para la práctica de las evaluaciones; esto con la finalidad de realizar los ajustes se tengan a bien, en pro de las mejoras a que deben someterse las organizaciones y que deben ser de carácter cíclico, tomando en consideración que “lo que no se mide no se puede mejorar”.

En cuanto a los factores de índole económico cómo paquete salarial, de beneficios e incentivos, es puntual recomendar realizar estudios y comparaciones con empresas similares para determinar los mismos y ajustarlos a la realidad. También es preciso considerar que parte de los beneficios e incentivos que da la empresa no siempre implica mayores costos, lo importante es emplear la creatividad para crear nuevos y mejores, obteniendo el mismo beneficio.

Como parte de este proyecto de elevar el compromiso en los empleados además se recomiendan actividades de integración de equipos, crecimiento personal y profesional, que tiendan a elevar la moral de la gente y propicie el acercamiento a ésta. Para ello cada Empresa puede hacerse de algunos proyectos que en base a obligaciones patronales pueden contribuir a estos mismos fines, como son el caso de la actividades recreativas que impone el Instituto para la Capacitación y Recreación de los Trabajadores (INCRET) y las que se ejecutan como parte de la prevención en materia de drogas que exige la Organización Nacional Antidroga (ONA), por ejemplo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arciniega, L. (2002): **Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?**. México: Ed. Limusa

Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: **Introducción a la metodología científica**. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.

Arias, F (2003). El proyecto de investigación: **Introducción a la metodología científica**. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.

Argyris (1968). **The Applicability Organizational Sociolity**. Cambridge University Press. Cambridge.

Bäckström, K. & Johansson, U., (2006) **“Creating and Consuming Experiences in Retail Store Environments: Comparing Retailer and Consumer Perspectives”**, Journal of Retailing and Consumer Services, No. 13, pp. 417-430

Balestrini, M. (1998). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**, Consultores Asociados. Servicio Editorial. C.A. Venezuela.

Bandura, A. (1987) **Pensamiento y acción**. Fundamentos sociales (Barcelona, Martínez Roca).

Berlo, D. (2001) **Transformación y cambio en las organizaciones**, España: Díaz de Santos

Blau, G., & Boal, K. (1987). **Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect turnover and absenteeism**. Academy of Management Review, 12(2), 288-300.

Brockner J, Wiesenfeld B, Stephan J, Hurley R, et al. (1997). **The effects on layoff survivors of their fellow survivors' reactions**. Journal of Applied Social Psychology, 27, 835-863

Brunet, L. (1987). **El clima de trabajo en las organizaciones**. México: Trillas.

Castro, P., Blanco, M. (2011). **Análisis comparativo del compromiso**

organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. Bolivia. Ajayu, 9(2).

Chiavenato, I. (1992). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** Tercera Edición. México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos.** (Quinta Edición.). Colombia: Editorial Mc Graw Hill

Díaz, F. (2001). **Rotación y ausentismo.** En D. Dei y A. Organizaciones, Buenos Aires; Editorial Docencia.

Díaz, F. y Montalbán, M. (2004). **El individuo con valores, percepciones en el comportamiento laboral en las Organizaciones.** Barcelona. Editorial UOC.

Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). **Comportamiento Organizacional.** (Octava Edición). México: International Thomson Editores.

Harrinson, J.K. y Hubbard, R. (1998) **Antecedents to Organizational Commitment among Mexican Employees of a U.S. Firms in Mexico,** Journal of Social Psychology, Vol 138, N° 5.

Leung, K., Chiu, W.-H., & Au, Y.-F. (1993) **Sympathy and support for industrial actions: A justice analysis.** Journal of Applied Psychology, 78, 781-787.

Lok, P. y Crawford, J. (2001) **"Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction"**, Journal of Managerial Psychology, Vol. 16 Iss: 8.

MacNeil, I. R. (1985): **"Relational Contracts: What We Do and Do Not Know"**, Wisconsin Law Review, 5, pp. 483-525.

Mathieu, J and Zajac, D. (1990). **A review of meta-analysis of the antecedents correlates and consequences of organizational commitment,** Psychological Bulletin, Vol 108, No. 2.

Méndez, C. (2006). **Clima Organizacional en Colombia**. IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección Lecciones de Administración. Centro Editorial Universidad del Rosario.

Meyer J P, Allen N J and Smith C (1993), “**Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization**”, Journal of Applied Psychology, Vol. 78.

Meyer, J.P. y Allen N. (1994). **Commitment in the workplace: Theory research and application**. Sage Publications Inc. Thousand Oaks, CA.

Meyer J and Allen N (1997), “**Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application**”, Sage Publications.

Murphy, V. (2000), **You’ve Got Expertise**, Forbes, p 134; y “Fast fact”, Fast Company, p 104

Skarlicki D, Ellard J y Kelln B (1998). **Third-party perceptions of a layoff: Procedural derogation, and 88** © Intern. Jour. Psych. Psychol. Ther. TOPA, MORIANO Y MORALES retributive aspects of justice. Journal of Applied Psychology, 82, 434-443

Omar A., (2006), “**Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral**” Psicología y salud julio-diciembre Vol. 16 Núm. 002 Universidad Veracruzana pp. 207- 217

Robbins, S. (1987). **Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones**. (Tercera edición). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Robbins, S. (1994). **Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones**. (Sexta Edición). México: Prentice-Hall Hispano Americana.

Robbins, S. (1996). **Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica**. (Séptima Edición.) México: Editorial Prentice-Hall Hispano Americana.

Robbins, S. (1998). **Fundamentos del Comportamiento Organizacional**. (Quinta Edición). México: Prentice-Hall Hispano Americana.

Robles, J., De La Garza M. y Ortiz, M. (2010). **El compromiso organizacional, factor de influencia en la actitud de los profesores frente a las necesidades de capacitación institucionales**. XIII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas Nuevo Vallarta, Nayarit., Septiembre 8, 9 y 10 de 2010.

Rodríguez, 1999. **El clima organizacional, su estructura organizativa y la motivación para el trabajo en las Escuela Básicas Tercera Etapa del Municipio Girardot, Estado Aragua**. Trabajo de Grado. Universidad Bicentenario de Aragua.

Ruiz de Alba Robledo, J.A. **El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno**. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013)

Sampieri, (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. Quinta Edición. México.

Sánchez, Tejero, Yurrebaso y Lanero (2006). **Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos**. Universidad de Salamanca. AIBR. Volumen I, Número 3.

Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2.012). **El Compromiso Organizacional y la satisfacción y el bienestar laboral en las empresas constructoras a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango**. XVII Congreso internacional de Contaduría, Administración e Informática. Méxi

Tamayo, M. (2000). **El Proceso de la Investigación Científica**. Tercera Edición. Grupo Noriega. México

Torres, L., Díaz, J. (2.012). **Actitud Laboral Asertiva para la competitividad de las organizaciones**. Formación Gerencial, Año 11, N° 1.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
NÚCLEO LA MORITA**



Estimado Colaborador:

Reciba un cordial saludo y sirva este medio para solicitarle su valiosa contribución en responder el cuestionario anexo cuyo propósito es conocer su opinión y apreciación acerca de la vinculación que tiene el Compromiso Organizacional con el desempeño de los trabajadores a nivel gerencial; como objetivo planteado en una Tesis de Maestría de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Carabobo, que actualmente se está llevando a cabo.

Es importante mencionar que la información suministrada será analizada en forma confidencial y anónima, considerándola de alta relevancia al ser utilizada para la obtención de los resultados de la investigación.

Solamente se espera de usted, respuestas sinceras e identificadas con su actual desempeño.

Agradeciendo su valiosa colaboración, se suscribe de usted.

Atentamente;

Abog. María Alejandra Gasia C.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES
NÚCLEO LA MORITA**



INSTRUCCIONES:

En el siguiente instrumento Ud deberá colocar una equis (X) según sea la alternativa que refleje más su apreciación, en base a una escala de selección simple que comprende Cinco (05) opciones, a saber:

1. Totalmente de Acuerdo
2. Medianamente de Acuerdo
3. Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo
4. Parcialmente en Desacuerdo
5. En Desacuerdo

Es importante que su respuesta sea la más ajustada a la realidad y que no deje ninguna en blanco.

Al final del instrumento encontrará un pequeño glosario de los términos más importantes, con la finalidad de servir de orientación si presenta alguna duda.

El resultado del presente estudio será utilizado con fines estrictamente académicos, por lo que se le dará un tratamiento confidencial.

Gracias de antemano por su atención:

Atte;

Abog. María Alejandra Gasia C.

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1) Hago todo lo que esté a mi alcance para el logro de los objetivos propuestos					
2) Es de primordial importancia para sentirme a gusto en el desempeño de mis funciones, la estabilidad de la empresa donde trabajo					
3) El reconocimiento por mi gestión es esencial para mi					
4) El Clima organizacional de la empresa influye en el desempeño de mis funciones					
5) Consideraría todo lo que he invertido y crecido personal y profesionalmente antes de abandonar la empresa para la cual laboro actualmente					
6) El Clima Organizacional de la empresa es relevante para el logro de los objetivos planteados dentro de mi gestión de trabajo					
7) El proceso productivo de la empresa es parte de mi responsabilidad					
8) La Evaluación de Desempeño que aplica la Empresa para la cual laboro es satisfactoria.					
9) La eficiencia de mi desempeño se ve reflejada en el incremento salarial que recibo					

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10) Debo retribuirle a mi organización toda la capacitación que he recibido					
11) Es importante el paquete salarial que obtengo para el establecimiento de mi Compromiso Organizacional.					
12) No me involucro en los procesos laborales de mis compañeros.					
13) Me siento orgulloso de pertenecer a la organización para la cual trabajo.					
14) Los logros de la organización son mis logros y viceversa					
15) Mi responsabilidad en el cargo es directamente proporcional al Compromiso Organizacional.					
16) Siempre me limito a ejecutar las labores para las cuales he sido contratado					
17) Estoy identificado con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de mi organización					
18) La relación entre el desempeño eficiente y el Compromiso hacia la organización es directamente proporcional.					
19) La política de incentivos que otorga la empresa influye en mi desempeño como trabajador.					
20) Trato de innovar y mejorar mis procesos, aliándome con el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.					

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) **Compromiso Organizacional**: Valor que define el sentimiento de pertenencia e identificación de los trabajadores con la organización a la cual pertenecen.
- 2) **Cultura Organizacional**: Conjunto de valores, costumbres, creencias y hábitos que caracteriza a los miembros de determinada empresa, como resultado de su adaptación externa (entorno) e interna.
- 3) **Clima Organizacional**: Cualidad o propiedad del entorno organizacional percibida o experimentada por sus miembros y que influye en su comportamiento.

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Formato de Validación

Instrumento: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA CAGUA – EDO. ARAGUA”

Nombre: Felipe
Apellido: Cabeza
Fecha. 26-03-2015

Aspectos vinculados con los Ítems	La redacción de ítem es clara.		El ítem tiene coherencia con el propósito de la investigación		El ítem tiene vinculación con las variables del estudio.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ítems						
1	√		√		√	
2	√		√		√	
3	√		√		√	
4	√		√		√	
5	√		√		√	
6	√		√		√	
7	√		√		√	
8	√		√		√	
9	√		√		√	
10	√		√		√	
11	√		√		√	
12	√		√		√	
13	√		√		√	

14	√		√		√	
15	√		√		√	
16	√		√		√	
17	√		√		√	
18	√		√		√	
19	√		√		√	
20	√		√		√	

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Formato de Validación

Instrumento: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA CAGUA – EDO. ARAGUA”

Nombre: Hugo
 Apellido: Lambertus
 Fecha. 26-03-2015

Aspectos vinculados con los Ítems	La redacción de ítem es clara.		El ítem tiene coherencia con el propósito de la investigación		El ítem tiene vinculación con las variables del estudio.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ítems						
1	√		√		√	
2	√		√		√	
3	√		√		√	
4	√		√		√	
5	√		√		√	
6	√		√		√	
7	√		√		√	
8	√		√		√	
9	√		√		√	
10	√		√		√	
11	√		√		√	
12	√		√		√	
13	√		√		√	

14	√		√		√	
15	√		√		√	
16	√		√		√	
17	√		√		√	
18	√		√		√	
19	√		√		√	
20	√		√		√	

INSTRUMENTO DE VALIDACION

Formato de Validación

Instrumento: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR ALIMENTICIO DE LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA CAGUA – EDO. ARAGUA”

Nombre: Berenice

Apellido: Blanco

Fecha. 26-03-2015

Aspectos vinculados con los ítems	La redacción de ítem es clara.		El ítem tiene coherencia con el propósito de la investigación		El ítem tiene vinculación con las variables del estudio.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ítems						
1	√		√		√	
2	√		√		√	
3	√		√		√	
4	√		√		√	
5	√		√		√	
6	√		√		√	
7	√		√		√	
8	√		√		√	
9	√		√		√	
10	√		√		√	
11	√		√		√	
12	√		√		√	
13	√		√		√	
14	√		√		√	

15	√		√		√	
16	√		√		√	
17	√		√		√	
18	√		√		√	
19	√		√		√	
20	√		√		√	