

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**SENTIDO DE PERTENENCIA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PABLO
ACOSTA ORTIZ VINCULADOS AL SERVICIO DE EMERGENCIA**

Autor: Licda. Karina Castillo
Tutora: Dra. Rosalías Pérez

San Fernando de Apure, Enero de 2020.

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que
siembra

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo
Regional
Coordinación de Estudios Avanzados
Maestría de Gerencia Pública

**SENTIDO DE PERTENENCIA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL PABLO ACOSTA ORTIZ VINCULADOS AL SERVICIO DE
EMERGENCIA**

Trabajo especial de grado como requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum en Gerencia Pública

Maestrante: Karina Castillo
Tutora: Dra. Rosalía Pérez

San Fernando de Apure, Enero de 2020.



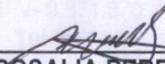
Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ – Apure

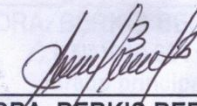
Vicerrectorado de Planificación
y Desarrollo Regional

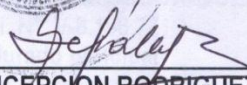
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS

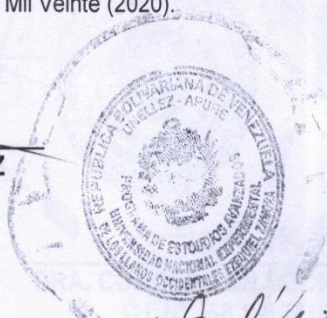
ACTA DE PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE TRABAJO DE GRADO

Hoy, **28 de Enero del año 2020**, siendo las **4:00 pm**, en la Sala de Postgrado del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ – Apure, se dio inicio al acto de Presentación y Defensa del Trabajo de Grado titulado: **"SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS Y LAS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PABLO ACOSTA ORTIZ VINCULADOS AL SERVICIO DE EMERGENCIA"**. Bajo la responsabilidad de la participante: **KARINA CASTILLO**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-17.851.296**, perteneciente a la **IV Cohorte**, realizado bajo la tutoría del (la) profesor (a) **DRA. ROSALIA PEREZ**, para la obtención del título de: **MAGÍSTER SCIENTIARIUM EN GERENCIA PUBLICA**, el Acto se realizó en presencia del Público asistente que atendió a la invitación formulada a tal efecto y de los miembros designados según **Resolución Comisión Técnica de Postgrado de la UNELLEZ, Acta N° 201, Ordinaria, de fecha 16/01/2020, Punto N° 125**, respectivamente, todo de acuerdo con las Normas Vigentes aprobadas por la Institución. El Jurado decidió por unanimidad **APROBAR** el Trabajo de grado presentado y **OTORGAR MENCIÓN: HONORÍFICA POR SU APOORTE AL RESCATE DEL SENTIDO DE PERTINENCIA EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD**, de conformidad firman la presente Acta en la ciudad de San Fernando de Apure, a los 28 días del mes de Enero del año Dos Mil Veinte (2020).


DRA. ROSALÍA PEREZ
C.I. N° V- 9.871.870
Tutora


DRA. BERKIS BEROEZ
C.I. N° V-10.624.659
Jurado principal


DRA. CONCEPCIÓN RODRIGUEZ
C.I. N° V-8.196.771
Jurado principal



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Rosalía Pérez, titular de la cédula de identidad N° V- 9.871.870 tutora del Trabajo de Grado titulado: **SENTIDO DE PERTENENCIA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL PABLO ACOSTA ORTIZ VINCULADOS AL SERVICIO DE EMERGENCIA**, presentado por la ciudadana: Karina Y. Castillo P., titular de la cédula de identidad N° V-17.851.296; para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Publica. Considero que dicho trabajo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de San Fernando de Apure, a los trece días del mes de Enero del año dos mil veinte.


DRA. ROSALIA PEREZ
C.I. N° V- 9.871.870
Firma de Aprobación del tutor

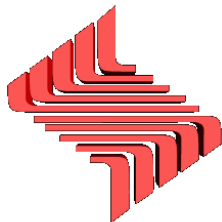
ÍNDICE GENERAL

	pp.
	iii
CARTA DE APROBACION DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	viii
LISTA DE CUADROS.....	
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Objetivos de la Investigación:.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Especificos.....	10
Justificación de la Investigación.....	11
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	14
Antecedentes de la investigación.....	14
Bases teóricas Conceptuales.....	18
Teorías que apoyan la investigación.....	22
Bases Legales.....	30
Sistema de Variables.....	33
III MARCO METODOLOGICO.....	35
Enfoque Epistemológico.....	35
Tipo de Investigación.....	36
Diseño de Investigación.....	36
Población y Muestra.....	37

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	38
Validez y Confiabilidad.....	39
IV PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
Conclusiones.....	50
Recomendaciones.....	52
Referencias Bibliográficas.....	52
Anexos.....	54

LISTA DE CUADROS

CUADRO		Pag
1	Operacionalización de las Variables.....	39
2	Distribución de la Población.....	41
3	Variable: Sentido de Pertenencia	44
4	Dimensión Identificación.....	46
5	Variable: Actitudes de los Trabajadores	50



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”
UNELLEZ

**SENTIDO DE PERTENENCIA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL PABLO ACOSTA ORTIZ VINCULADOS AL SERVICIO DE
EMERGENCIA**

Autor(a): Karina Castillo

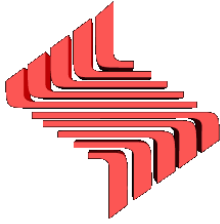
Tutor(a): Dra. Rosalía Pérez

Año: 2020

Resumen

El sentido de pertenencia que un empleado adquiere con la organización para la cual trabaja, se fundamenta de diversos aspectos. Dentro de estos aspectos puede incidir el tipo contratación que tiene, por lo que una simulación del contrato de trabajo puede influir en su identificación y satisfacción laboral. El presente trabajo de investigación, se basó en analizar el sentido de pertenencia de los y las trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia. Se fundamentó en diferentes enfoques teóricos. Teoría de la Identidad Social (Tajfel y Turner, 1979), Teoría de la autocategorización de Turner et al (1987), Teoría del Capital Humano Específico por (Becker, 1962, Hashimoto 1981, Parsons 1972, y Rosen 1972), Teoría de la Trayectoria Ocupacional por Sicherman y Galor, (1990). La investigación se enmarcó dentro del Paradigma Positivista, es una investigación analítica de carácter descriptivo, diseño no experimental. La población estuvo representada por treinta y cinco (35) personas, considerándose como una población muestral o sujetos de estudio. Con respecto a las técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, el instrumento de recolección de información lo constituyó un cuestionario elaborado con 15 ítems para ser contestados mediante respuestas de alternativas (Siempre –A veces - Nunca), utilizando el método del Coeficiente Alpha de Crombach. En cuanto a la presentación y análisis de los datos, estos se procesaron de manera manual, asimismo, se presentan organizados en cuadros estadísticos. En el mismo se concluyó, es el compromiso normativo que predomina en la Institución, pero no está relativamente presente en la mayoría de los trabajadores, ya que fue poca la diferencia entre el compromiso afectivo y continuo. Lo ideal sería que todos los trabajadores tuviesen este tipo de compromiso, ya que con este compromiso se encuentra más ligado del trabajador. Por lo que se recomienda Motivar e incentivar el recurso humano, a fin de desarrollar y convertirlo en un gran potencial para lograr un eficiente servicio en la Institución, logrando ofrecer los meritos necesarios que satisfagan al trabajador.

Descriptores: Sentido de Pertenencia – Compromiso Organizacional.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”
UNELLEZ

**SENSE OF BELONGING TO THE WORKERS OF THE HOSPITAL PABLO
ACOSTA ORTIZ LINKED TO THE EMERGENCY SERVICE**

Author: Karina Castillo
Tutor: Dr. Rosalía Pérez
Year: 2020

ABSTRACT

The sense of belonging that an employee acquires with the organization for which he works, is based on various aspects. Within these aspects, the type of hiring you have can affect, so a simulation of the employment contract can influence your identification and job satisfaction. This research work was based on analyzing the sense of belonging of the workers of the Pablo Acosta Ortiz Hospital (HPAO) linked to the emergency service. It was based on different theoretical approaches. Theory of Social Identity (Tajfel and Turner, 1979), Theory of the autocategorization of Turner et al (1987), Theory of Specific Human Capital by (Becker, 1962, Hashimoto1981, Parsons 1972, and Rosen 1972), Theory of Trajectory Occupational by Sicherman and Galor, (1990). The research was framed within the Positivist Paradigm, it is an analytical research of a descriptive nature, not experimental design. The population was represented by thirty-five (35) people, considered as a sample population or study subjects. Regarding the information collection techniques, the survey was used, the information collection instrument was a questionnaire elaborated with 15 items to be answered by alternative answers (Always – Sometimes – Never), using the Alpha Coefficient method from Crombach. Regarding the presentation and analysis of the data, these were processed manually, also, they are presented organized in statistical tables. In the same one it was concluded, it is the normative commitment that predominates in the Institution, but it is not relatively present in the majority of the workers, since the difference between the affective and continuous commitment was little. Ideally, all workers should have this type of commitment, since this commitment is more closely linked to the worker. Therefore, it is recommended to motivate and encourage human resources, in order to develop and convert it into great potential to achieve an efficient service in the Institution, managing to offer the necessary merits that satisfy the worker.

Descriptors: Sense of Belonging - Organizational Commitment.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la comprensión e importancia que se le ha otorga al trabajador como elemento fundamental de una organización, ha sufrido múltiples modificaciones, dichos cambios están vinculados con los ajustes sociales, económicos y políticos en los cuales se ve inmersa la sociedad desde un ámbito general y la empresa desde uno particular.

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

En tal sentido, el mercado laboral competitivo en el que se encuentran las organizaciones, es un factor determinante en la decisión de dejar la organización por parte de un trabajador. Es por eso, que las organizaciones deben continuamente generar estrategias para garantizar la permanencia de sus trabajadores en los puestos de trabajo, a través de acciones que fomenten la vinculación del empleado con la organización.

Cabe señalar que la presente investigación estará enfocada en Analizar el sentido de pertenencia de los y las trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia. Tomando como parte, la construcción de la investigación desde el rigor positivista, el estudio que a continuación se presenta se estructura en cinco (5) capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en este se delimita el problema de lo general a lo particular, se presentan las interrogantes, los

objetivos general, específicos y la justificación, el cual son las razones que implican la realización del trabajo.

Capítulo II: Se dan a conocer los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el sustento legal que sustenta el tema investigado y la definición de las variables presentes en el título.

Capítulo III: Aquí se detallaron los aspectos de la metodología para el abordaje de la realidad: enfoque, tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de los datos, la validez y confiabilidad, técnicas de análisis de los datos y los procedimientos metodológicos.

En relación al Capítulo IV, se describieron los resultados del diagnóstico en función de los objetivos del estudio.

En el Capítulo V, se presentaron las conclusiones y recomendaciones, enfatizando el objeto de estudio.

Por último se mostraron las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En décadas pasadas, el concepto de compromiso organizacional tuvo popularidad en las literaturas referentes a la psicología industrial y el comportamiento organizacional; por cuanto, se consideraba como el compromiso de los colaboradores conociéndose, como la lealtad desinteresada, en el cual las personas se sentían obligadas a cumplir con sus actividades como respuesta a las muchas oportunidades y beneficios que las empresas les otorgaban, sintiéndose muy privilegiadas, entregando gran parte de sus horas, incluyendo su tiempo personal a la empresa, sin considerar necesariamente las capacidades y competencias reales que estos poseían. Marcano (2013)

El sentido de pertenencia que un empleado adquiere con la organización para la cual trabaja, se fundamenta de diversos aspectos. Dentro de estos aspectos puede incidir el tipo contratación que tiene, por lo que una simulación del contrato de trabajo puede influir en su identificación y satisfacción laboral. En general, se promueve que los empleados introyecten al máximo la filosofía de la empresa a la que pertenecen y se identifiquen a tal punto que no quieran retirarse de ella; desempeñando satisfactoriamente las actividades que se les han asignado dando más de sí, logrando así que la empresa sea rentable y productiva ya que al mejorar ésta, los colaboradores también pueden mejorar.

Por lo tanto, Robbins y Judge (2009) define el compromiso organizacional como un estado en el que el empleado se identifica con una

Organización, sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. Las investigaciones apuntan a una relación negativa entre el compromiso con la organización, el ausentismo y la rotación ya que no fortalece el compromiso que puede llegar a tener una persona.

En lo citado, se señala que el compromiso organizacional es el involucramiento que demuestra el individuo con las metas y valores de la organización, debido a que se identifican fuertemente con las actividades y las responsabilidades que este amerita, manteniendo su relación con ella, cumpliendo con los criterios de la empresa, obteniendo entre otras cosas, un alto grado en la productividad. Varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor pronosticador de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral. Quizás más importantes aún, han sido las evidencias de que las organizaciones, cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquéllas que registran altos niveles de desempeño y productividad.

Aunque aparentemente, el deterioro del clima organizacional, la reducción de la productividad personal o corporativa y la ausencia de una identidad común, pueden ser las consecuencias más notorias del escaso compromiso de los trabajadores con la empresa, es importante conocer la opinión de algunos expertos: Según el artículo de El Empleo.com (2013), los efectos del bajo sentido de pertenencia en una organización son dos. Primero, la falta de motivación. El segundo y grandísimo es la disminución del profesionalismo del empleado.

Asimismo se menciona que si no existe sentido de pertenencia, la gente y la compañía no pueden producir ni funcionar óptimamente, pues a la gente no le va a importar lo que suceda con la productividad, no va a existir motivación en materia laboral y la gente va a trabajar únicamente por un salario. De esta forma, ya no solamente es importante que las organizaciones tengan los mejores recursos tecnológicos, económicos,

materiales o financieros, sino a los mejores empleados. Estos trabajadores, a su vez, deben tener las capacidades profesionales, laborales, personales y, ante todo, deben ser personas comprometidas con su desempeño, con la compañía, con sus logros y objetivos.

En tal sentido, una institución o empresa es de suma importancia que se refleje de forma directa el compromiso y la responsabilidad del personal que labora. Las empresas de hoy día necesitan del trabajo en equipo, unido y armonioso; cada trabajador debe estar convencido de lo buena que es su empresa y de que esta le brinda seguridad y valor; por ende cada trabajador asumirá el compromiso y la responsabilidad del logro de objetivos planteados por la empresa. En una empresa no solo los recursos tecnológicos, materiales y financieros son los que cobran importancia o valor sino también la comunicación y el recurso humano; las empresas buscan que no solo las campañas publicitarias sean buenas sino también un factor diferencial que se refleja en los trabajadores y el grado de compromiso, pertenencia, responsabilidad y profesionalismo que se palpa al momento de ejecutar acciones para el logro de objetivos.

El vínculo que existe con una persona, grupo o institución está dado por el sentimiento de pertenencia y por cada acción programada y luego ejecutada en dicha institución, las cuales conllevan al mejoramiento y a la calidad; que cada integrante o trabajador asuma los principios y valores institucionales como suyos, que tengan un buen desempeño laboral, buenas relaciones interpersonales y que asuman las tareas con compromiso y responsabilidad. Generar un espíritu de sentido de pertenencia hacia la institución, de auténtico compromiso y participación en todas las actividades, propicia la verdadera identidad e integración y es la clave para alcanzar efectividad y crecimiento en cualquier gestión.

Sin embargo, cabe mencionar conversaciones con personal adscrito al Hospital Pablo Acosta Ortiz del Estado Apure, en el personal del servicio de emergencia se aprecia: Falta de identidad institucional en el personal, existe

memorandos de llamadas de atención, debilidades en las relaciones interpersonales entre trabajadores, fallas en la atención a los usuarios, trato poco amable del personal de guardia, falta de compromiso en el personal que no asiste y no colabora adecuadamente en las actividades diarias y se percibe la insatisfacción de ciertos grupos de trabajadores al momento de realizar sus labores e inconformidad con los beneficios recibidos por la prestación de su servicio.

Existen muchos otros factores que dificultan esta tarea como el estilo gerencial, cultura, visión y misión, políticas de la organización, entre otras. Además, están los factores concernientes al empleado que inciden directamente en su desempeño dentro de su puesto de trabajo. Como por ejemplo, capacidad, responsabilidad, rasgos de personalidad, entre otras. Es por ello que debe velarse por la correcta sinergia entre la institución y trabajadores del hospital con el fin de alcanzar la productividad y eficiencia necesaria.

Asimismo, se evidencia que en la institución, donde se presume que la mayoría de las personas tiene un bajo sentido de pertenencia existen debilidades en su crecimiento y el ambiente interno sería desfavorable, pues se trabajaría con desánimo y desconfianza. Además, se agrega que las consecuencias serían negativas, pues definitivamente no se van a cumplir los logros y no se alcanzan los objetivos de institución, por otra parte, el nivel de ausentismo es alto y, a su vez, esto representará altos costos para la institución. Además se sacrificaría la calidad de los procesos porque la gente va a trabajar sin ningún interés.

Por lo tanto, se abordan las siguientes interrogantes;

¿Cuáles son las características socio demográficas que presentan los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia?

¿Cuál es el nivel de sentido de pertenencia que predomina en los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia?

¿Cuáles son las actitudes que muestran los trabajadores hacia la institución HPAO para la cual laboran, derivadas del nivel de sentido de pertenencia?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar el sentido de pertenencia de los y las trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia.

Objetivos específicos

- Señalar las características socio demográficas que presentan los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia.

- Identificar el nivel de sentido de pertenencia afectiva, continua o normativa, que predomina en los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia.

- Conocer las actitudes que muestran los trabajadores hacia la institución HPAO para la cual laboran, derivadas del nivel de sentido de pertenencia.

Justificación de la investigación

El desarrollo de este trabajo de investigación es importante por lo relevante del tema, como lo es en este caso sentido de pertenencia de los las trabajadoras del Hospital Dr. Pablo Acosta Ortiz (HPAO), estado Apure, como sustento de los posibles resultados alcanzados, los que podría reducir

la debilidad, reforzar los estándares para la maximización de la responsabilidad y crear plena conciencia en los trabajadores sobre este tema. Se justifica en las siguientes dimensiones:

En la dimensión Institucional; se destacará que un análisis del Sentido de pertenencia, puede mejorar y optimizar el desempeño del trabajador y el solo hecho de poder lograr establecer un manejo o control al respecto como una visión empresarial facilitaría la definición de la misión, planificar y determinar el bienestar y la motivación del recurso humano lo que incluye positivamente en la competitividad y desarrollo organizacional. Así mismo, permitiría enrumbarse hacia el futuro visualizando las nuevas oportunidades y amenazas, contando con trabajadores identificados y comprometidos con sus labores, enfocando la planificación laboral con precisión.

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

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

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

Por otra parte, en la dimensión metodológica; servirá de utilidad para la aplicación o apertura de estudios similares, además se encuentra ubicado dentro de la línea de investigación Procesos sociales e Institucionales de la Unellez.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico es una investigación preliminar sobre documentos y libros, es decir, documental y bibliográfico para tomar decisiones en el diseño de la investigación de campo o de terreno y para orientar el análisis de los datos recogidos. El marco teórico es la etapa del proceso de investigación en que establecemos y dejamos en claro a la teoría que ordena nuestra investigación, es decir, la teoría que estamos siguiendo como modelo de la realidad que estamos investigando.

Antecedentes de la Investigación

Ballesteros (2016) realizó un estudio **Reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes mexicanos empleados de McDonald's desarrollan el sentido de identidad al trabajo en México**, cuyo objetivo era Reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes mexicanos empleados de McDonald's desarrollan el sentido de identidad al trabajo. Estos significados entrañan valores, emociones, juicios y razonamientos que los sujetos hacen de su realidad a partir de su experiencia de trabajo, su relación con la tecnología, la cultura laboral y la convivencia cotidiana con su familia. La muestra estuvo conformada por 485 empleados jóvenes y 225 ex trabajadores jóvenes. La metodología utilizada fue la entrevista semi estructurada exploradora y la entrevista semi estructurada focalizada, ambas fueron aplicadas tanto a empleados generales como a gerentes por ser informantes clave no sólo de los aspectos subjetivos que interesan, sino además por el conocimiento que tienen de McDonald's y del proceso productivo.

Además, se entrevistó tanto a ex trabajadores como a trabajadores en estado activo para poder realizar un análisis que contrastara la construcción del sentido laboral de forma retrospectiva y de manera actual. El estudio concluyó que la experiencia laboral dentro de la empresa de McDonald's y la construcción ambivalente del sentido del trabajo de parte de los jóvenes trabajadores constata la importancia del trabajo en la vida de los individuos, en la conformación de significados y del 5 sentido que orienta su acción social en la construcción de identidades no limitadas a los espacios laborales. Dentro de las recomendaciones que se plantearon está la de implementar nuevas formas de acercamiento y prevención de problemas, formulando nuevas preguntas y creando nuevos enfoques interpretativos que exijan afrontar e interpretar la realidad en toda la población joven trabajadora de esta empresa.

Por su parte, Monroy (2016) realizó una tesis titulada; **Indicadores que influyen en el desarrollo e incremento de los vínculos que unen al colaborador con la empresa.** Tesis no experimental de tipo transversal correlacional -casual, El estudio se realizó en una empresa guatemalteca que se dedica al servicio postal, la cual cuenta con 69 empleados en planta de procesamiento y 166 en el área de distribución. Se utilizó como instrumento de recolección de datos, una escala tipo Likert, que cuenta con 59 reactivos y 5 indicadores. Los resultados obtenidos en el estudio muestran que los principales motivos que identifican al empleado son el compromiso laboral, la satisfacción laboral, la motivación y la cultura organizacional.

La autora concluyó que no existe diferencia en el nivel de identificación laboral de los empleados de las áreas de Planta y Distribución, ya que existe un alto nivel de identificación laboral en los colaboradores de ambas áreas de trabajo. Es por esto que recomendó a la empresa guatemalteca de servicio postal seguir trabajando con las áreas de Planta y Distribución en relación a la identificación laboral ya que estas áreas muestran tener un alto

nivel de identificación laboral sin marcar diferencia entre una y otra área de trabajo.

De igual forma, Ronquillo (2015) realizó una investigación **Sentido de pertenencia influye en la motivación laboral.** de tipo experimental, la cual tuvo como objetivo demostrar que el sentido de pertenencia influye en la motivación laboral. El estudio se realizó en una empresa que se dedica a la distribución de bebidas en el Departamento de Quetzaltenango. Los sujetos de la empresa, se dividieron en dos grupos de 45 empleados cada uno, logrando así obtener la información deseada. El instrumento que se utilizó para la realización de esta investigación es una encuesta elaborada, que consta de 26 preguntas de selección múltiple en las que los trabajadores deben de escribir la letra correspondiente al enunciado que elija, la cual mide el sentido de pertenencia del trabajador dentro de la empresa.

Este instrumento tiene como objetivo establecer la satisfacción del personal hacia su puesto de trabajo y hacia la empresa, así como determinar las necesidades reales de los empleados. Esta investigación tuvo como resultado que el 56% de sujetos investigados tienen conocimiento del sentido de pertenencia, pero también se pudo inferir que el 44% restante no lo tienen. Debido a los resultados, la autora concluyó que no hay sentido de pertenencia en los trabajadores de la empresa por pertenecer al rango de rutereros que la mayor parte del tiempo están fuera de la organización. Es por esto que la autora recomendó que la empresa se preocupe por fomentar el sentido de pertenencia, por medio de capacitaciones dirigidas a los empleados de la empresa, tomando en cuenta que éste es importante, a nivel personal y laboral.

Reestructurar el proceso de entrenamiento y reentrenamiento para los trabajadores de la fábrica comestibles la rosa s.a., garantizando el sentido de pertenencia por la empresa y comprendiendo su actuación en ella.

Asimismo, Orantes (2016) Título la investigación. **Sentido de pertenencia para con la organización que se manifiestan en un grupo de**

pilotos de autobuses extraurbanos. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala realizó una investigación de tipo descriptivo, la cual tuvo como objetivo determinar los elementos más representativos del sentido de pertenencia para con la organización que se manifiestan en un grupo de pilotos de autobuses extraurbanos. Para obtener la información necesaria sobre el nivel del sentido de pertenencia que poseen los sujetos, utilizó un cuestionario auto aplicable elaborado por la autora de la investigación, el instrumento tiene 36 ítems los cuales miden los factores que según la teoría analizada anteriormente, contribuyen al sentido de pertenencia. Cada uno de los factores a medir se conforma de varios reactivos ubicados en orden aleatorio en el instrumento lo cual brinda un mayor nivel de confiabilidad. Dicho cuestionario fue aplicado a 28 pilotos que laboran en una empresa de transporte de ruta extraurbana con destino a Petén, con sede en la zona 1 de la ciudad capital. De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que el grupo de pilotos sí posee un sentido de pertenencia hacia la organización. En el estudio se pudo concluir que el grado de sentido de pertenencia de los trabajadores afecta directamente en la responsabilidad que se tiene en el trabajo, ya que un empleado con una adecuada identificación hacia la empresa en la que trabaja será más responsable en cuanto a la puntualidad, asistencia y ejecución del trabajo. La autora recomendó realizar más investigaciones acerca del tema para obtener más conocimientos del mismo y darle seguimiento al personal pudiendo así actualizarse constantemente en relación al tema. Asimismo, recomendó dar seguimiento a los resultados obtenidos en la investigación, debido a los constantes cambios que sufren las culturas organizacionales, para que el estudio pueda continuar alcanzando el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Al analizar los antecedentes, se concluyó que existen varias investigaciones que han profundizado en la influencia del sentido de pertenencia, ésta como intensificador de la estabilidad laboral, incrementando así la identidad organizacional del personal, también se

refleja en la solidaridad que muestra el trabajador al sentirse preocupado al momento que la organización está pasando por una situación difícil, o se alegra de que las cosas funcionen bien dentro de la organización.

Bases Conceptuales

Las bases teóricas según Arias (2012), es un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado a explicar el fenómeno o problema planteado en la investigación, pues sus diversos componentes responden a la esencia del trabajo y refuerzan el desarrollo de cada uno de los capítulos, en especial en lo que concierne a la interpretación de sus resultados. Sobre las bases teóricas, éstas constituyen el soporte de las teorías que sustentan esta investigación, tomando en consideración los aportes de diferentes autores, así como también los aspectos que tienen que ver con el desarrollo de la variable que fundamentará el estudio, y así dar respuestas a los objetivos que se plantean.

Sentido de pertenencia

Para Chiavenato (2009), sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto lo llevará a buscar conductas que permiten ocupar un sitio.

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española (2014), el sentido de pertenencia es expresado como esa relación que existe entre una cosa y quien tiene derecho a ella. Para el portal digital definición ABC, el sentido de pertenencia remite al sentido de propiedad o de posesión que tiene una persona sobre un objeto o un bien material. Es decir, el sentido de pertenencia muestra la relación que existe entre el dueño de una cosa y

dicha propiedad. De lo anterior, podemos inferir que el sentido de pertenencia es ese sentimiento de arraigo que nos permite concebir el medio como algo propio, nos adueñamos de él haciéndolo parte de nosotros.

Para Saunders (1992), el sentido de pertenencia es definido como la experiencia de la participación personal en un sistema o entorno, haciendo al individuo parte integral de dicho sistema o medio ambiente. En cuanto al sentido de pertenencia, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), establece que “constituye un eje central de valoración para quienes integran la sociedad”. (2007, p 22) Gálvez (2011), entiende que el sentido de pertenencia es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos.

El sentido de pertenencia es sin duda alguna uno de los componentes más significativo del salario emocional de cualquier empleado, es más, es una necesidad inherente al ser humano. Maslow (1945) al clasificar las necesidades humanas y situarlas en una pirámide secuencial, coloca en el centro de los escalafones el sentido de pertenencia, asignándole a este superioridad sobre la autorrealización y el reconocimiento de los demás. Para Dávila y Jiménez (2014) el sentido de pertenencia puede influir de manera positiva en el sentido de identidad propia y en el grado de participación dentro de la sociedad. También puede mejorar la salud física y mental.

Todos los autores antes citados, concuerdan en que el sentido de pertenencia es un sentimiento de apego emocional, un sentimiento de arraigo que identifica al individuo con el medio en el cual se desenvuelve y se desarrolla, que de alguna u otra manera está relacionado con factores que predisponen la sanidad emocional, social, física y psicológica de los individuos, por lo tanto lo hacen más productivo, entienden el sentido de pertenencia como una necesidad inherente al ser humano.

Herramientas para mejorar el grado de pertenencia organizacional

Por su parte, Van den Berghe (2005) argumenta que para despertar el sentido de pertenencia en los colaboradores, es función del gerente realizar periódicamente reuniones, al menos una vez al mes, con el fin de comunicar a sus empleados sobre la situación económica del país y de la empresa, objetivos, planes y estrategias, solicitándoles ideas y sugerencias. Asimismo, afirma que el activo más valioso de la empresa es su capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilicen su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios, lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, ya que en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa.

Por lo tanto se les debe considerar como un activo, no como un costo, y esto significa tener en cuenta sus resultados y no su salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud, con una mente abierta para analizar, aceptar y llevar a la práctica los cambios y las innovaciones. Es función de la gerencia rechazar, retener, motivar y apoyar esta clase de colaboradores, ya que con ellos se tiene una ventaja comparativa sobre la competencia que le permite a la organización sobrevivir, crecer, innovar, alcanzar el liderazgo y adelantarse al futuro. Para ello menciona algunos principios que debe tomar en cuenta el gerente de hoy en día, con el fin de aumentar la productividad, y por ende lograr una mayor competitividad y ganancia para la empresa:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada puesto
- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente con base en resultados
- Aplicar la mega gerencia

- Realizar esporádicamente un benchmarking
- Desarrollar una gerencia táctica personalizada • Innovar

El sentido de pertenencia conlleva a que el personal se compenetre con la empresa y sienta la compañía como suya, al realizar sus acciones y trabajo siempre en pro de los intereses económicos de ésta. Por otra parte, en un artículo publicado en Internet, (El Empleo.com, 2013), distintos profesionales opinan que existen diversas herramientas para incrementar el nivel de pertenencia en la organización:

Algunos mencionan que aun cuando en algunas ocasiones el compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa puedan estar deteriorados, siempre es posible optimizarlos ya sea a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional. Añaden que la motivación y el suministro de los implementos necesarios para realizar las labores diarias, son factores que brindan mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores. Mencionan además que la motivación no es solamente recreación, se puede ampliar al tema de la capacitación, pues es importante que en las empresas se dicten o promuevan cursos relacionados con el trabajo de cada empleado o también sobre actividades externas y cursos libres. Asimismo, indican que el continuo mejoramiento del ambiente laboral y las integraciones de tipo familiar o laboral son mecanismos muy efectivos para aumentar el sentido de pertenencia en una organización.

Riesgos de un bajo sentido de pertenencia.

Aunque aparentemente, el deterioro del clima organizacional, la reducción de la productividad personal o corporativa y la ausencia de una identidad común, pueden ser las consecuencias más notorias del escaso compromiso de los trabajadores con la empresa, es importante conocer la

opinión de algunos expertos: Según el artículo de El Empleo.com (2013), los efectos del bajo sentido de pertenencia en una organización son dos;

-Primero, la falta de motivación.

-El segundo y grandísimo es la disminución del profesionalismo del empleado.

Asimismo, se afirma que en una empresa donde la mayoría de personas tiene un bajo sentido de pertenencia nunca va a crecer, se va a quedar estancada y el ambiente interno sería terrible, pues se trabajaría con desánimo y desconfianza. Además, se agrega que las consecuencias serían garrafales y nefastas, pues definitivamente no se van a cumplir los logros, no se pueden alcanzar los objetivos de empresa, el nivel de deserción va a ser altísimo y, a su vez, esto representará costos altísimos para la compañía.

Además se sacrificaría la calidad de los procesos porque la gente va a trabajar sin ningún interés, le da lo mismo sacarlo bien que sacarlo mal. Asimismo se menciona que si no existe sentido de pertenencia, la gente y la compañía no pueden producir ni funcionar óptimamente, pues a la gente no le va a importar lo que suceda con la producción, no va a existir motivación en materia laboral y la gente va a trabajar únicamente por un salario. De esta forma, ya no solamente es importante que las organizaciones tengan los mejores recursos tecnológicos, económicos, materiales o financieros, sino a los mejores empleados. Estos trabajadores, a su vez, deben tener las capacidades profesionales, laborales, personales y, ante todo, deben ser personas comprometidas con su desempeño, con la compañía, con sus logros y objetivos

Factores que contribuyen a elevar y/o mantener el compromiso laboral

Aunque el compromiso de los trabajadores con la organización es parte importante del vínculo existente entre ambos, el compromiso de la organización con los trabajadores, es decir, el reconocimiento que la organización les entrega a sus trabajadores, no es menos relevante, dado

que es un elemento que puede influir en el compromiso del trabajador con la organización, y en consecuencia afectar su desempeño dentro de ésta.

De la misma manera, Allan (2006) citando a Oddó (2000), agrega que el objetivo de implementar prácticas de reconocimiento al interior de las organizaciones no sólo es una señal de aprobación para la persona que se ha desempeñado, sino también es un mensaje para los otros trabajadores acerca del tipo de conductas y acciones que la organización desea. A partir de ellas, los miembros de una organización se forman opiniones respecto a cómo la organización valora sus contribuciones y se preocupa de su bienestar y calidad de vida; el reconocimiento significa que alguien se preocupa por la labor del trabajador, motivándolo a desempeñarse mejor y a ser más creativo, en definitiva, a ser un aporte para la organización.

La mayoría de las personas, una vez que han satisfecho sus necesidades económicas básicas se concentran en otros factores, los que tienen una importancia mucho mayor en su vida laboral. Algunos de estos factores son: el reconocimiento de la propia capacidad y de los logros alcanzados; ser tratados con respeto y dignidad; la autonomía y la libertad en el trabajo; el involucramiento en el trabajo; el orgullo por el trabajo realizado; la calidad de los estilos de vida; la seguridad económica; el desarrollo personal y la salud y el bienestar (Jamieson y O'Mara, 1991).

En cuanto al reconocimiento, los trabajadores no sólo buscan recompensas económicas sino que también esperan reconocimientos intangibles y que se relacionan con aspectos de otra índole. De esta forma, se puede ver que existen muchas variables que afectan el reconocimiento. A continuación, citando a Deichler (1999), se mencionan aquellas que tienen una influencia más directa:

a) Flujo de información. Es uno de los niveles más básicos de reconocimiento que puede tener una organización hacia sus trabajadores. El hecho de que la empresa se preocupe de mantener constantemente informados a sus trabajadores significa, que por un lado, se les considera;

por otro, se les está demostrando que son parte activa de la organización, y que ésta, para funcionar adecuadamente y ser exitosa, requiere del apoyo de sus trabajadores. Las comunicaciones efectivas constituyen la base para una relación óptima entre trabajador y empleador. Si los trabajadores están al tanto de lo que sucede en la organización, se encuentran mejor preparados para afrontar los cambios que se puedan presentar. El flujo de información no sólo debe ser desde los niveles superiores de la organización hacia los trabajadores, también es necesario que la información fluya en sentido contrario. La comunicación ascendente permite a los empleados hacer llegar sus ideas y opiniones a la gerencia, entregando esta información muy valiosa sobre diversos aspectos de la organización.

b) Recompensas monetarias. Pueden estar asociadas al desempeño o al logro de metas importantes. Es la forma más antigua y tradicional por parte de la empresa. Corresponde a remuneraciones en dinero como incentivos, compensaciones, bonos de desempeño, participación en utilidades, premios en efectivo, gratificaciones, aumentos de sueldo, ascensos, entre otras.

c) Recompensas no monetarias. También pueden estar asociadas al desempeño o al logro de metas importantes. Las felicitaciones públicas, trato justo, vacaciones especiales, cenas de reconocimiento, diplomas o placas recordatorias y reconocimientos escritos, son ejemplos de recompensas no monetarias.

d) Estabilidad laboral. En la actualidad las fusiones, reestructuraciones, la rotación y la reducción del personal, son prácticas que se han generalizado en las empresas, constituyéndose en una fuerte amenaza para los trabajadores y traduciéndose en un grado de inseguridad laboral. Esta última puede ser definida como “la incapacidad percibida por una persona para mantener la continuidad en una situación laboral amenazadora” (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984). La inestabilidad laboral provoca graves consecuencias en la organización, dado que afecta directamente sobre el sentido de satisfacción del individuo con su trabajo, su grado de compromiso

organizacional, su nivel de desempeño y su motivación. Es por lo anterior que es necesario brindar estabilidad laboral al trabajador. Si bien la tendencia actual apunta hacia el otorgamiento de empleo, la estabilidad laboral forma parte del reconocimiento que una organización puede brindar a sus trabajadores, en la medida que es capaz de propiciar un ambiente que les permita a los trabajadores desarrollar todas sus potencialidades mientras formen parte de la organización.

e) Capacitación y oportunidades de desarrollo. El desarrollo de los trabajadores es un elemento esencial para la continuidad de la organización y, al mismo tiempo, contribuye a que los individuos perciban que son importantes para la organización a la que pertenecen. Existen dos maneras para enfocar la capacitación. Por una parte, como un entrenamiento entendido como el proceso mediante el cual las organizaciones entregan a sus empleados habilidades específicas, que les facilitarán el desarrollo de su trabajo, o que les permitirán corregir sus deficiencias con el objeto de mejorar su desempeño; y por otra, como desarrollo, entendido como el esfuerzo que realiza la organización por capacitar a sus trabajadores con habilidades que requerirán en el futuro.

f) Autonomía. El otorgar autonomía a los trabajadores los hace sentirse más valorados, pues se les está reconociendo como personas capaces, demostrándoles confianza y valorando su trabajo. La autonomía puede ser entendida como el grado de libertad y de independencia que poseen los sujetos en ámbitos como la programación del trabajo, la toma de decisiones y la determinación de cómo realizar el trabajo.

g) Participación. Otra forma de reconocimiento es que la empresa le otorgue al trabajador instancias de participación, sobre todo en lo concerniente a participar en las decisiones que se relacionan con su trabajo. Para lograr una participación efectiva es necesario contar con la información necesaria y adecuada, con el poder para tomar algunas decisiones, el conocimiento y las habilidades para realizarlas efectivamente, y con las

recompensas que los motiven a realizar el esfuerzo. El compromiso laboral es un tema importante que abordar, pues como se mencionaba anteriormente influye en la permanencia del empleado dentro de la organización.

Toda empresa, busca no sólo integrar personal, sino mantenerlo durante mucho tiempo; existen factores que ayudan a aumentar o mantener el compromiso laboral de los colaboradores. Robbins (1998), plantea cuatro formas de elevar o mantener el compromiso laboral:

a) Administración participativa: toma conjunta de decisiones. Los subordinados tienen un grado significativo de poder de decisión con sus superiores inmediatos.

b) Participación representativa: redistribuir el poder para poner a los trabajadores en igualdad con los intereses de la dirección y los accionistas. Las dos formas más comunes son los consejos laborales (grupo de empleados a los que se les debe consultar cuando la gerencia toma decisiones que incluyen al personal) y las juntas de representantes (empleados que se sientan en reuniones de juntas directivas para representar los intereses del personal).

c) Círculos de calidad: grupo de trabajo de ocho a diez empleados y supervisores que comparten un área de responsabilidad. Se reúnen para analizar sus problemas de calidad, investigar las causas, recomendar soluciones y realizar las acciones correctivas. Generan y evalúan su propia retroalimentación.

d) Planes de entrega de acciones a los empleados: forma parte de los sistemas de compensación de las compañías; los empleados adquieren acciones como parte de sus beneficios. 16 Éstos son los dueños, pero no pueden tomar posesión física de sus participaciones ni venderlas mientras trabajen en la empresa.

Compromiso Organizacional

Inicialmente, Robbins y Judge (2009) define el compromiso organizacional como un estado en el que el empleado se identifica con una organización, sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. Las investigaciones apuntan a una relación negativa entre el compromiso con la organización, el ausentismo y la rotación ya que no fortalece el compromiso que puede llegar a tener una persona. Por su parte, Robbins y Coulter (2005) indican que el compromiso organizacional es la orientación que tienen los empleados hacia la empresa respecto a su lealtad identificación y participación en la misma. Asimismo, Robbins y Judge (2009) señala que el compromiso organizacional es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con el trabajo.

Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ella como cualquier otro que labora ahí, éste se refiere a identificarse con el servicio personal a la organización y el compromiso con el trabajo e identificarse con su labor específica. El compromiso que tiene cada colaborador con la organización es más que el simple hecho de trabajar por un sueldo, sino que es un factor que lo hace rendir y lo hace sentirse parte de la organización, es por eso tan necesario que este compromiso haga que los colaboradores se sientan que pertenecen a ella, y adoptar la misión, visión, objetivos, valores y metas como parte de ellos, como forma de vida laboral y social.

Los autores arriba mencionados creen que este compromiso está más arraigado en los colaboradores que tienen más tiempo de trabajar en la empresa, quienes por lo regular han tenido éxito personal. Para toda organización es importante que sus colaboradores se sientan identificados con la realidad por la que es compuesta la empresa ya que forman parte de

ésta. La identidad que cada persona desarrolla en la empresa hace que sienta que pertenece a ella, de manera que puede adoptar la cultura de la organización como suya, como forma de laborar y vivir.

Según O' Really (1989) citado el compromiso es conceptualizado como "la adhesión psicológica individual a la organización, incluyendo un sentido de involucramiento en el trabajo, lealtad y una creencia en los valores de la organización". (p En síntesis, el compromiso organizacional busca que los empleados logren entender que tener una actitud positiva y contar con sentido de pertenencia hacia la Institución es favorable, debido a que contar con personas comprometidas, permite no solo trabajar por alcanzar un objetivo personal, sino también por el éxito de la organización en general.

Influencia de la cultura organizacional en el sentido de pertenencia

La cultura organizacional influye en el sentido de pertenencia de los empleados ya que si ellos perciben esta cultura como algo positivo y algo a lo que quieren pertenecer; esto se reflejará en el rendimiento dentro de sus puestos de trabajo. Toda empresa es diferente ya que cuenta con una cultura organizacional distinta a la que puede tener otra organización con el mismo giro, es por eso importante que los colaboradores no solo tengan conocimiento de la misma, sino que la tomen como propia.

Por su parte, Kossen (1996) define la cultura organizacional como algo que consiste en los valores que sus miembros, líderes o empleados de igual forma traen al ambiente del trabajo. Este mismo autor menciona que a medida que los trabajadores se inclinan a ser dirigidos, la manera como son dirigidos resulta una influencia importante para la cultura organizacional establecida por los gerentes de una organización. Los gerentes no pueden ordenar que las relaciones humanas sean mejoradas. Ni pueden asumir que todos los cambios que afecten a los seres humanos traigan siempre los resultados deseados.

Sin embargo, las relaciones humanas en las organizaciones sí pueden mejorar. Existen ocho factores que influyen en la forma en que los empleados perciben la calidad de vida laboral:

- Compensación adecuada y justa
- Condiciones seguras y de salud en el trabajo

- Oportunidad para desarrollar y usar su capacidad humana
- Oportunidad para un crecimiento continuo y seguro

- Sentimientos de aceptación

- Derechos de empleado

Trabajo y espacio total para la vida (el efecto de las demandas del trabajo en la vida personal).

Además, Ivancevich (2005) argumenta que la cultura organizacional comprende el sistema de significados que comparten los miembros y que la distingue de las otras organizaciones. La esencia de la cultura de una empresa se manifiesta en su forma de hacer negocios, en la manera en que trata a clientes y empleados, en el grado de autonomía o libertad que gozan departamentos y oficinas, y por la lealtad de los empleados a la compañía.

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) argumenta que la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras, este sistema es un conjunto de características básicas que valora la organización.

Factores que Determinan el Compromiso Organizacional Según Cardozo y Gocalvez 1988; citado por (Rondón F. 2011)

Existen diversos factores que influyen en el C.O en los trabajadores de una organización como lo son:

a) Las características del trabajo: el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más

comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además que la posición conlleva distintos méritos como mayor autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.

b) La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: los autores señalan que el uso de planes de participación en los beneficios, permite incrementar el compromiso con la organización de los trabajadores por los incentivos que esta les otorgue. Es decir, que mientras un trabajador sienta que la empresa está consciente de los beneficios que le produce a la misma, él se sentirá más comprometido con la organización.

c) La existencia de alternativas u oportunidades de empleo: según los autores, en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización. La demanda de empleo se hace un factor importante para que el trabajador labore de tal manera que pueda mantener su empleo por mucho tiempo, llevándolo a estar comprometido con el progreso de ella que sería su propio progreso.

d) La socialización y los sistemas de valores de la organización. Las organizaciones efectúan esfuerzos, sean planeados o espontáneos para integrar a cada nuevo miembro. Dentro de las acciones planificadas, se encuentra la capacitación y la definición del papel de cada cual, así como la promoción de las expectativas futuras para cada persona.

Dentro de los aspectos informales, se encuentra el apoyo de los compañeros. e) Las características personales del trabajador: en este sentido es importante mencionar los siguientes aspectos:

Antigüedad: las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidos que aquellos que tienen poco tiempo en la misma. Diversas investigaciones indican una relación positiva entre la antigüedad y el compromiso que podría explicarse por las siguientes razones: los empleados que requieren adquirir experiencia para desempeñar un cargo

determinado al permanecer mucho tiempo en la organización tienden a desarrollar con la misma, una vinculación positiva (Allen y Meyer, 1.997). Puede suponerse que en la organización permanecen largo tiempo solo aquellos trabajadores que logran desarrollar compromiso con la misma y aquellos que no lo logran se marchan a través del tiempo. Aquellos trabajadores que permanecen más tiempo en una organización tienden a desarrollar y adquirir un mayor número de inversiones.

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

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

Nivel Educativo: los sujetos con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas, lo inverso ocurre con las personas de menor nivel educativo las cuales no sienten ninguna seguridad en sus conocimientos y habilidades y poseen un mayor temor al desempleo lo que las lleva a comprometerse más con su organización (Cardozo y Goncalvez, 1.998). Una vez definidas y previamente explicados los factores influyentes en el compromiso organizacional, según Cardozo y Goncalvez

(1988) y otros autores, es relevante mencionar que para efectos del desarrollo de los objetivos de esta investigación se tomaran en consideración las características personales, o las características sociodemograficas como lo es: Antigüedad, edad, sexo, y nivel educativo.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

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

Según John P. Meyer y Natalie J. Allen (1997):

Compromiso Afectivo

“La unión afectiva del empleado, para identificarse e involucrarse con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan en sus trabajos porque ellos así lo desean” Allen y Meyer, tomaron un conjunto de definiciones sobre el compromiso afectivo de distintos autores.

Entre los representantes más destacados en este grupo, se encuentran Buchanan (1974), Porter, Steers, Monday y Brulinan (1974); Kanter (1968); Sheldon (1971); Hall, Schneuer y Nignen (1970) y Cook y Wall (1980) Las definiciones que sirven de fundamento para conceptualizar el componente afectivo son planteado por: (Kanter 1968): “Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción” (Hall, Schneuer y Nignen 1970): “Proceso mediante el cual las metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes” (Sheldon 1971): “Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la de la organización” De esta manera se pasa a establecer “el

Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización. (p.11)

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

Compromiso continuo

“El compromiso continuo se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar a la organización. Los empleados cuyo vínculo primario a la organización está basado en el compromiso continuo, permanecen en ella porque ellos necesitan hacerlo” Se hace referencia a las investigaciones de Becker (1960), Kanter (1968); Alluto y Hrebiniac (1972); Wiener (1982) y Rusbult y Farell (1983). Becker (1960):

“El compromiso existe cuando una persona, haciendo una inversión colateral, une intereses externos con una consistente línea de actividad”. (Kanter 1968): “La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización” (Alluto y Hrebiniac 1972) “Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones colaterales a largo plazo a largo plazo” (p.12)

Por lo tanto, se basa en la asociación de los beneficios y la estabilidad que posee el trabajador dentro de la organización y las inversiones que este realiza, también en la posibilidad de no conseguir empleos con las condiciones socioeconómicas que posee en su actual puesto de trabajo. Por

tal motivo, el trabajador con un compromiso continuo permanece en ella debido a que esta le brinda beneficios con que pueda cubrir sus necesidades.

Compromiso Normativo

“Es el sentimiento de obligación de los empleados de permanecer con la organización. De esta manera, los empleados con un fuerte compromiso normativo, permanecerán en la organización en virtud de su creencia de que hacer las cosas, es una cuestión de derecho y de moral” En este tipo de compromiso resaltan grupos de autores, siendo unos de los esenciales que formaron parte de las definiciones Wiener (1982) y Wiener y Gekhman (1997): Wiener (1982): “La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización”

El mismo autor junto a (Gekhman 1997) señala: “Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso”. Al igual que el compromiso afectivo, el compromiso normativo es de carácter emocional porque desarrolla un sentimiento de obligación hacia la organización que puede tener su origen desde la formación del trabajador en su niñez, adolescencia o sus primeras experiencias laboral.

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Teorías de Apoyo

Teoría de la Identidad Social por Tajfel y Turner (1979)

En esencia, esta teoría sugiere que las personas tienden a maximizar su autoestima mediante la identificación con todos aquellos grupos sociales

específicos a los que pertenecen e intentando además que sean valorados de forma positiva, en comparación con los otros grupos. En particular, de acuerdo con Gómez (2006), dentro de esta teoría juega un papel imprescindible el concepto de la categorización, entendido éste como un proceso de simplificación y orden de la realidad social. Es la tendencia a dividir el mundo social en dos categorías más bien separadas: nuestro endogrupo (“nosotros”) y varios exogrupos (“ellos”). Y es a través de dicho proceso como los individuos construyen su identidad social, haciendo más sencilla su percepción de la realidad social. El proceso de la categorización, a su vez, acentúa las diferencias entre categorías distintas e incrementa las semejanzas entre los miembros que pertenecen a una misma categoría, es decir, minimiza las diferencias dentro de esa categoría.

La identidad social se forma entonces por la pertenencia a un grupo; que sea positiva o negativa dependerá de la valoración que el individuo haga de su grupo en comparación con otros grupos. De ahí la importancia del proceso de comparación social, por el cual las personas tienden a compararse a sí mismos con otros. Por tanto, aquí la comparación social no sólo implica ser diferente, sino también que hay que buscar ser mejor.

Como consecuencia, los grupos tienden a competir por una identidad social positiva a través de una diferenciación con otros grupos en la cual salgan beneficiados. Y en el supuesto de que los individuos no se encuentren satisfechos con su identidad social, tienen tres posibles alternativas para lograr una valoración más positiva: la movilidad individual, la creatividad social o la competición social. Ahora bien, la identidad social positiva en una comparación social se puede alcanzar por una distinción positiva del propio grupo ante otros, sin que se produzca necesariamente una discriminación negativa hacia el exogrupo (Gómez, 2006).

La Teoría de la identidad social, en realidad, se desarrolla a partir de la investigación del Paradigma del Grupo Mínimo (Tajfel, Flament, Billing y Bundy, 1971), que puso de relieve la tendencia al favoritismo hacia el propio

grupo, como una tendencia de comportamiento intergrupar para conseguir una identidad social positiva en las comparaciones entre grupos (Huici y Gómez Berrocal, 2004). Este paradigma demuestra que la mera categorización, aunque se deba a criterios arbitrarios, produce favoritismo endogrupal. Así, los experimentos pusieron de relieve que las personas se preocupan por crear la mayor diferencia posible en el reparto de recursos entre su grupo y el exogrupo, lo cual supone una discriminación social de este otro grupo. Lo sugerente de sus resultados es que esto se producía incluso cuando el criterio para clasificar a las personas en dos grupos había sido trivial, no existía interacción ni dentro del endogrupo, ni con el exogrupo y, además, lo que se repartían eran puntos (Gómez, 2006).

Como se desprende de lo expuesto, Tajfel hace hincapié en los aspectos meramente cognitivos y presta escasa atención al papel de las claves emocionales. Este olvido resulta curioso, dado que el objetivo último de la identidad social es maximizar la autoestima y ésta se conceptualiza en estas perspectivas como la dimensión evaluativa-afectiva del Yo.

Teoría de la Autocategorización de Turner et al. (1987).

La Teoría de la identidad social continuó su desarrollo con la Teoría de la Autocategorización de Turner et al. (1987). Tal como ocurría en la teoría de la identidad, la autocategorización supone, prioritariamente, un proceso cognitivo y sus aportaciones respecto de aquella se describen también en términos cognitivos. No podemos afirmar que esta teoría rechace los componentes emocionales en la identidad social, en realidad, no los menciona.

De acuerdo con Morales (2007), tres son las aportaciones más innovadoras de esta teoría. La primera es el proceso de despersonalización, que emerge al categorizarse la persona a sí misma como miembro de su grupo. Cuando esto ocurre, deja de percibirse como alguien único y diferente al resto y se considera igual que el conjunto de personas de su grupo, similar

a ellas. La segunda aportación tiene que ver con su distinción de tres niveles de categorización del Yo (interpersonal, intergrupales e interespecies) cuyo funcionamiento es antagónico, es decir, cuando uno de los niveles está operativo, los otros dos quedan inhibidos. Asimismo, los autores señalan que, en el caso del nivel intergrupales, una dimensión de comparación únicamente estará operativa cuando las personas piensan que la comparación que se establece tiene sentido en esa situación concreta. Además, el contexto influye en los niveles de categorización; de forma que si un contexto hace saliente un grupo al que pertenece la persona, se activa el nivel intermedio, y la persona deja de pensar en sí misma como ser individual y pasará a verse como miembro de ese grupo; esto es, la identidad social prevalecerá sobre la personal. La última aportación significativa es el concepto de prototipo, entendido como la persona que mejor representa la posición del grupo en alguna dimensión relevante para el grupo. Así, de acuerdo con esta teoría, se define a las personas del propio grupo o de otros grupos en términos del prototipo. En la medida en que los miembros del grupo se acerquen más o menos a esa posición, más o menos respetados e influyentes serán.

Con relación al sentido de pertenencia, una asunción fundamental de la Teoría de la Identidad Social (Tajfel y Turner, 1979) describe que la identificación con los grupos sirve para mantener un autoconcepto positivo y, de esta forma, se asociaría al bienestar. Pero hay pocos estudios que hayan analizado el impacto de la identificación organizacional sobre el bienestar.

Teoría del Capital Humano Específico por (Becker, 1962, Hashimoto1981, Parsons 1972, y Rosen 1972)

La teoría del capital humano específico propuesta por autores pioneros como (Becker, 1962, Hashimoto1981, Parsons 1972, y Rosen 1972; citados por Caparrós y Navarros, 2003) plantea una distinción entre la formación académica y la específica, entendiendo que el aprendizaje académico es

adquirido a través de una enseñanza formal dentro de algunas de las diversas instituciones educativas, mientras que, la específica es el resultado de la adquisición de habilidades y destrezas provenientes de la ejecución de las diversas tareas, relacionadas directamente con el puesto desempeñado y que sólo podrán ser aplicadas en ese contexto. Según lo propuesto por esta teoría, se podría presumir que un trabajador será valorado en mayor proporción dentro de una organización en la medida que éste posea más habilidades y destrezas relacionadas directamente con su puesto de trabajo.

Es por esta razón que los autores proponen que a medida que las empresas realicen mayores inversiones en la capacitación y formación de sus empleados, menores niveles de rotación serán evidenciados dentro de las organizaciones.

Teoría de la Búsqueda por Burdett (1978)

Existen múltiples teorías que tienen como propósito explicar por qué los trabajadores inician la búsqueda de nuevas oportunidades de trabajo, entre ellas, una de las teorías más destacada es la propuesta por Burdett (1978; citadas por Caparrós y Navarros, 2003) en la cual se plantea, que los trabajadores que se encuentran empleados suelen ocupar tiempo laboral para la búsqueda de otras alternativas de empleo. Dicha búsqueda es iniciada por los empleados cuando su estimación del costo de la búsqueda es menos elevada que si se estuviera desempleado.

Teoría del Emparejamiento por Jovanovic (1979)

La teoría del emparejamiento fue desarrollada por Jovanovic, (1979; citadas por Caparrós y Navarros, 2003), en ella el autor propone que el índice de rotación de personal se incrementa si el sujeto no realizó una correcta selección del trabajo, o si por el contrario, la empresa no seleccionó de manera adecuada al candidato para la posición vacante. El emparejamiento entre el trabajador y el puesto de trabajo se clasificará como

adecuado o no en función del grado de productividad del trabajador, es decir, mientras mayor productividad perciba el empleado y mejor sea la retribución recibida, menor será la probabilidad de abandonar el puesto de trabajo.

Teoría de la Trayectoria Ocupacional por Sicherman y Galor, (1990)

Se puede hacer mención al trabajo realizado por Sicherman y Galor, (1990; cp. Caparrós y Navarros, 2003) en el cual se propone que cada trabajador se plantea un desarrollo de carrera y éste, se podrá lograr a través de una movilidad intra-compañías (promociones o traslados) o extra-compañías (traslados en diferentes organizaciones). En este sentido, los autores plantean que existe un interés mayor de los trabajadores por ir adquiriendo los conocimientos necesarios para ascender a posiciones superiores dentro de una organización, y que esto, puede afectarse si las políticas de desarrollo y capacitación no están correctamente diseñadas dentro de la organización para la cual laboran. Se podría plantear entonces que, a partir de los hallazgos de cada una de las teorías, la de capital humano específico, la de búsqueda y la de emparejamiento manifiestan una relación negativa entre la permanencia en el puesto de trabajo y la movilidad externa por parte de los trabajadores, mientras que la teoría de la trayectoria ocupacional muestra una relación positiva entre ambas variables.

Bases Legales

Según Palella y Martin (2014) “La fundamentación legal o bases legales se refieren a la normativa jurídica que sustenta el estudio, desde la Carta Magna, Tratados Internacionales, Las Leyes Orgánicas, las Resoluciones, Decretos, entre otros” (P. 64). Las bases legales que sustentan esta investigación se encuentran enmarcadas en:

La **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, CRBV (1999)**, la cual establece:

Artículo 87

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Lo planteado en este artículo es sustentado en el artículo 89 de la CRBV, el cual señala: “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.” Todos estos postulados garantizan de manera efectiva el derecho al trabajo.

Ley orgánica de Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012)**Presunción de la relación de trabajo Artículo 53:**

Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba. Se exceptuarán aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a la sociedad o a instituciones sin fines de lucro, con propósitos distintos a los planteados en la relación laboral.

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

Cabe mencionar, que pueden hallarse situaciones en que existen personas que prestan un servicio a instituciones cuyo fin no es la

consecución de un beneficio económico sino, que principalmente persigue una finalidad social, humanitaria o comunitaria.

Ley Orgánica de Salud (2007)

Para efectos de la fundamentación legal de este estudio también es necesario destacar lo establecido en Ley Orgánica de Salud (1998). Esta Ley se aplica a todas las personas naturales y jurídicas que realicen actividades relacionadas con la salud, del sector público y privado, incluidas las formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad y otras organizaciones sin fines de lucro. Rige todo lo relacionado con la salud en el territorio de la República, mediante el establecimiento de las directrices y bases de salud como proceso integral, determinando la organización, funcionamiento, financiamiento y control de la prestación de los servicios de salud de acuerdo con los principios de adaptación científico-tecnológica, de conformidad y de gratuidad, establecidos en la Constitución de la República.

En el **artículo 3** establece que:

Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionará de conformidad con los siguientes principios....Principios de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación de las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales.

En base a este artículo se destaca la necesidad de brindar servicios a los usuarios basados en los principios de calidad ajustados a ofrecer el mejor servicio cumpliendo con las normativas y procedimientos administrativos que establecen las leyes.

Igualmente, el **Artículo 3º** Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios: Principio de Universalidad: Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza. Principio de Participación: los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.

Principio de Complementariedad: Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos. Principio de Coordinación: Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos.

Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios.

Sistema de variables

Para Balestrini (2012) “El sistema de variables representa a los elementos factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en que se presentan”. (p. 45).

Por su lado Hernández y otros (2014), la definen como una “propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medir. (p.78) Se entiende entonces, que las variables son cualidades observables de algo factible de cambio o variación y por ende medibles.

Las variables pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.

Definición Conceptual; Según Cerda (2009), la definición conceptual de una variable “significa desarrollar una definición de la misma en otros términos. Igualmente indica que la definición nominal (sinónimo de conceptual), permite darle un solo significado dentro del estudio y evitar la polisemia o múltiples interpretaciones”. (p 45).

Definición Operacional; Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado u operaciones que deben realizarse para medir una variable”. (p.101).

Cuadro 1.- Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
Señalar las características socio demográficas que presentan los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia.	Características socio demográficas que presentan los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz	Socio demográficos	-Edad -Sexo -Nivel educativo -Antigüedad laboral		Cuestionario
Identificar el nivel de sentido de pertenencia que se manifiesta en los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia	Sentido de pertenencia, que se manifiesta en los trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz	Identificación	Dedicación Compromiso Lealtad Cumplimiento Colaboración Retribución -Escuchar -Tiempo -Inclusión Satisfacción Comodidad sentimiento	1- 10 11-18	Cuestionario
Conocer las actitudes que muestran los trabajadores hacia la institución HPAO para la cual laboran, derivadas del nivel de sentido de pertenencia.	Actitudes que muestran los trabajadores hacia la institución HPAO para la cual laboran, derivadas del nivel de sentido de pertenencia.	Cualidades	Monotonía Motivación Incentivos Reconocimientos Disfruta	19- 24	Cuestionario

Fuente: Castillo, K (2019)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En este capítulo se despliegan todos los aspectos metodológicos que se manejarán para el desarrollo en la presente investigación, resaltando el tipo de investigación, diseño población, muestra técnicas de recolección de información, así como las técnicas de análisis. Al respecto Balestrini (2010), considera que los aspectos metodológicos representan elementos muy importante para el desarrollo de un proceso investigativo. Por consiguiente considera lo siguiente

El fin esencial del Marco Metodológico, es el de situar en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y técnicas de recolección de datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará al lector una información de detallada de cómo se realizará la investigación. (p. 126).

Enfoque Epistemológico

El presente estudio estará enmarcado en el paradigma positivista, porque sigue los métodos físico-naturales considerados como modelos del conocimiento científico y defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modelo de conocerlos. En este sentido, la epistemología del presente estudio es cuantitativa en la filosofía realista, defensora de que el mundo se pudo captar tal como es, mediante la idea de que el conocimiento de la realidad solo es posible a través del método científico; predomina el método deductivo y las técnicas cuantitativas.

Nivel de Investigación

Tamayo (2014), afirma que “corresponde la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (p.46). Según esta afirmación, se deduce que la información sobre la investigación presentada debe ser lo más real posible según el hecho de estudio.

Tipo de investigación

De acuerdo con las características corresponderá al tipo Investigación analítica. Es la búsqueda intencionada o soluciones a problemas de carácter científica. El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que estudia para comprender su esencia. Según Hurtado de Barrera,(2012) la investigación analítica consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con un tema.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación ha sido definido por Hernández, Fernández, Baptista (2014), como el “...plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.” (p.210), En tal sentido, la investigación se sustentó en un diseño no Experimental y dentro de él se ubica el Transaccional, puesto que según Hernández y Otros, (ob.cit) “se refiere a un espacio determinado”. Así mismo, el trabajo se sustenta en una investigación de campo de carácter descriptivo; la cual es considerada por Rodríguez y Pineda (2012), como la “aplicación del conocimiento en la obtención de datos de problemas reales y en las condiciones en que aparecen”.

Población y Muestra

Población

Cabe destacar que para Arias (2012), la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (p.89). En la presente investigación, la población estuvo conformada por 35 trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia. Estado Apure.

Cuadro N.- 2 Distribución de la Población

Cargo	N.- de Trabajadores
Médicos	7
Enfermeras (os)	8
Auxiliares	10
Administrativos	3
Obreros	7
Total	35

Fuente: Recursos Humanos HPAO.

Muestra

De acuerdo con Sabino (2009), la muestra “es una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (p.89). Sin embargo, debido a las características cuantitativas de la población, no se aplicó la técnica de selección muestral, para obtener una muestra representativa de un 35 de personas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los métodos y técnicas en el proceso investigativo, son la forma que emplea el investigador para recolectar la información del estudio, para la misma se utiliza la revisión bibliográfica y la técnica encuesta, materializada por el cuestionario.

La revisión bibliográfica consistió en revisar exhaustivamente la información teórica sobre las variables en estudio, escrita en los libros, folletos, revistas e investigaciones anteriores.

Para alcanzar los objetivos formulados se utilizó la técnica de la encuesta, que Tamayo (2014), define como “un procedimiento basado en preguntas para la recolección de los datos de la investigación, desarrollada de una manera clara y precisa” (p.192). Como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual estuvo dirigido a trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPAO) vinculados al servicio de emergencia. Es decir, la población objeto de estudio. El cuestionario se estructurara en 24 ítems, correspondientes a preguntas abiertas y con adaptación a la escala actitudinal de Lickert con las categorías: Siempre, Algunas Veces (AV), Nunca (N), y de acuerdo a las variables en estudio.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Para Arias (2012), la validez “significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir”. (p.89). por tal razón, el instrumento será validado por tres (3) expertos en el tema, en metodología y gerencia, los cuales emitirán juicios de valor.

Confiabilidad

Para efecto de la confiabilidad del instrumento, se aplicará una prueba piloto a una población con características similares a la población en estudio. Posteriormente, según los resultados obtenidos se aplicó el procedimiento del método del coeficiente de Alpha de Cronbach por trabajar con varias alternativas, el cual según Palella y Martin (2014) “se mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendido por tal el grado en

que los ítems de una escala se relacionan entre sí.” Este coeficiente se utilizará para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, varía entre 0 y 1 (0 es la ausencia total de consistencia y 1 es la consistencia perfecta).

Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

De acuerdo con Arias (2012) en este punto “se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro y tabulación”. Sostiene Arias (2012) en lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas o estadísticas que se utilizaran para descifrar lo que revela los datos recolectados. Una vez que se obtenga los resultados de la información suministrada a través del cuestionario, los datos se tabularan y se utilizaran los criterios de las técnicas de estadística descriptiva para su correspondiente análisis.

Análisis descriptivo: Se aplicó para realizar las descripciones en las situaciones planteadas en la investigación.

Análisis cuantitativo: Para ello se utilizó los rasgos de las frecuencias con sus respectivos porcentajes, de acuerdo a las respuestas dadas, utilizando una regla de tres simple. Presentación de los datos: La presentación de los datos de la aplicación del cuestionario a los sujetos de estudio, se realizó en forma escrita y tabular en cuadros de frecuencias y porcentajes. Tratamiento estadístico de los resultados: Los datos permitieron determinar el índice porcentual de las respuestas, para obtener los resultados que arrojó la información, para luego extraer el diagnóstico respectivo, así como, las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Procedimientos Metodológicos Empleados

Considerando que el estudio se enmarcara la modalidad proyecto factible, los procedimientos que se siguieron para el desarrollo de la misma fueron los siguientes:

Fase Documental: donde se realizó una revisión preliminar de las referencias bibliográficas y demás fuentes relacionadas con el tema u objeto del trabajo.

Fase Exploratoria: En esta fase se ejecutara la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos a la población objeto de estudio, en la cual se aplicara el cuestionario a los trabajadores del servicio de emergencia del HPAO.

Fase Explicativa: consistirá en el ordenamiento, análisis e interpretación de datos para obtener los resultados que sustentan la parte diagnóstica, así como, generar las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados obtenidos del estudio por medio de la aplicación de los instrumentos a los sujetos seleccionados para la investigación. Según Selltiz, (2011) define como análisis e interpretación de los resultados: “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de la investigación.” (p.430). El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder considerar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación.

El análisis de los resultados tiene como finalidad, Analizar el sentido de pertenencia de los y las trabajadores del hospital Pablo Acosta Ortiz (HPOA) vinculados al servicio de emergencia. Para ello es necesario recolectar una serie de datos, utilizando las técnicas e instrumentos diseñados para este estudio.

Al respecto, el análisis e interpretación de los resultados permite al investigador, según Hernández y otros, (2014), “la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de presentar la solución para resolverlo con eficiencia y eficacia” (p.52) Estos resultados se exponen considerando los ítems desarrollados en el instrumento diseñado de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

A continuación, se muestran los resultados en cuadros.

Cuadro 3- Distribución de frecuencias según la variable: Sociodemográficos Indicador: Edad

Alternativa- Edad	F	(%)
18 a 28 años	12	34
29 a 39 años	10	29
40 a 50 años	10	29
51 a 61 años	3	8
Total	35	100

Fuente: Castillo, K (2019)

Análisis

En relación al cuadro 3, referido al indicador Edad, en el cual se evidencia que un (63%) de los consultados es relativamente joven entre las edades 18 a 39 años. Seguido de un (29%) que comprende las edades entre 40 a 50 años y un (8%) del personal consultado tiene entre 51 a 61 años representa la población de trabajadores de mayor edad. Se pudo observar y constatar que la población de trabajadores que labora en la institución (HPAO) es relativamente joven. Enfatizando que debido a que la población es joven ha incidido en el crecimiento de la Institución, por su compromiso y debido que cuentan con la vitalidad, innovación, dinamismo y capacidad tanto intelectual como física para llevar a cabo las actividades sin ningún tipo de perturbación, obteniendo resultados provechosos en aras del crecimiento de la misma.

Cuadro 4.- Distribución de frecuencias según la variable: Sociodemográficos, Indicador: Sexo

Alternativa- Sexo	F	(%)
Femenino	21	60
Masculino	14	40
Total	35	100

Fuente: Castillo, K (2019)

Análisis

Se refleja en el cuadro 4, que la mayoría de la población que labora en la institución (HPAO) es femenina, siendo concretado por un (60%) de los encuestados, mientras que un (40%) indico ser masculino. Por lo percibido, la población femenina de la Institución posee cierto grado de compromiso, debido a que muestran interés en su trabajo, tienen mayor iniciativa y poseen cargas familiares por la que deben cuidar teniendo como resultado un compromiso con su puesto de trabajo, sin obviar que tienen mucha facilidad para adaptarse a innovaciones y la rapidez en el aprendizaje.

Cuadro 5.- Distribución de frecuencias según la variable: Sociodemográfico, Indicador: Nivel académico

Alternativa	F	(%)
Educación Primaria	0	0
Educación Secundaria	5	14
Bachiller	10	29
Técnico Superior	8	23
Universitario	12	34
Total	35	100

Fuente: Castillo, K (2019)

Análisis

Respecto al cuadro 5, referido al nivel académico, se evidencia una variedad de opiniones ya que un (14%) de los consultados posee Educación secundaria, seguido de un (23%) que dice tener Técnico Superior, un (29%) es Bachiller, y un (34%) dice ser universitario. Su nivel de educación presenta una significativa diversidad, puesto que posee certificado de secundaria hasta títulos universitarios. Cabe resaltar, de la población encuestada en su gran mayoría poseen conocimientos académicos y por

ende la institución cuenta con un personal relativamente capacitado y calificado

Cuadro 6.- Distribución de frecuencias según la variable: Sociodemográficos, Indicador: Tiempo de servicio.

Alternativa	F	(%)
1 a 5 años	12	34
6 a 10 años	10	29
11 a 15 años	7	20
16 a 20 años	3	8
21 a 25 años	3	8
Total	35	100

Fuente: Castillo, K (2019)

En el cuadro 6, referido al indicador tiempo de servicio, un (34%) de los encuestados manifiesta tener de 1 y 5 años laborando en la institución, seguido de un (29%) que señalo tener su tiempo entre los 6 y 10 años trabajando en el (HPAO), otro (20%) opino estar entre 11 a 15 años de servicio, un (8%) de los consultados se encuentra ubicado entre 16 a 20 años y el otro (8%) cuenta con un tiempo de servicio de 21 a 25 años. En lo referente al tiempo de servicio que poseen los trabajadores en la Institución (HPAO) se observó cierta variedad al respecto, y presentan periodos de tiempo que oscilan desde (1) año a veinticinco (25) años. En este grupo resaltan las personas que poseen de 1año a 5años de antigüedad laboral, debido a que su puntuación fue la más elevada en el análisis del cuadro.

Cuadro 7.- Distribución de frecuencias según la variable: Sentido de pertenencia.

N.-	Ítems	Siempre		A veces		Nunca		Total	
		Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)
1	Le gusta dedicarse al trabajo que realizas en la institución?	3	9	25	71	7	20	35	100
2	Le gusta hacer bien su trabajo sin que te lo pida tu jefe?	25	71	3	9	7	20	35	100
3	Dedica más tiempo a su trabajo del que te corresponde?	3	9	20	57	12	34	35	100
4	Tienes un compromiso con la Institución por todo lo que has recibido de ella?	20	57	12	34	3	9	35	100
5	Muestras lealtad a la institución en las actividades que realizas?	20	57	3	9	12	34	35	100
6	Te agrada cumplir con tus obligaciones en la institución?	20	57	9	26	6	17	35	100
7	Colaboras con otras áreas para alcanzar los objetivos?	3	9	20	57	12	34	35	100
8	Constantemente te esfuerzas para hacer mejor tu trabajo sin que nadie te lo señale?	9	26	20	57	6	17	35	100
9	Procuras no faltar a tu trabajo porque la institución se vería afectada con tu ausencia?	25	71	10	29	-	-	35	100
10	Consideras que debes retribuir a la institución por la oportunidad de trabajar en ella?	7	20	16	46	12	34	35	100

Fuente: Castillo, K. (2019)

Análisis

En relación al cuadro 7, los resultados del Ítem 1, el (71%) de los sujetos consultados respondió que a veces se dedican al trabajo que realizan en su institución, mientras que el 20% dice que nunca, y sólo un 9% indicó que siempre se dedican al trabajo. En el ítem 2, indica que el (71%) de los sujetos consultados manifiesta que siempre le gusta hacer bien su trabajo sin que se lo pida su jefe, seguido de un 20% que nunca lo hace, mientras un 9% mostro que siempre lo hace.

En el ítem 3, se demuestra que el (57%) de los sujetos consultados señala que a veces le dedica más tiempo a su trabajo del que le corresponde, mientras un 34% mostró que nunca le dedica más tiempo a su trabajo y un 9% señala que siempre. En el ítem 4, Esta tabla expresa que el (54%) de los sujetos consultados siempre tiene un compromiso con la Institución por todo lo que ha recibido de ella, mientras que un 34% mostró que a veces tiene un compromiso con la Institución y un 9% señalo que nunca.

En el ítem 5, se expone que el (57%) de los sujetos consultados señalo que siempre muestra lealtad a la institución en las actividades que realizas, mientras que un 34% mostró que nunca muestra lealtad y un 9% manifestó que a veces muestra lealtad. En el ítems 6, se evidencia que el 57% de los sujetos consultados siempre le agrada cumplir con sus obligaciones en la institución, mientras que un 26% señalo que a veces y un 17% señalo que nunca le agrada cumplir con sus obligaciones en la institución.

En el Ítem 7, se demuestra que el (57%) de los sujetos consultados manifestó que a veces colabora con otras áreas para alcanzar los objetivos, mientras que un 34% manifestó que nunca colabora y un 9% opino que siempre colabora. El Ítems 8, demuestra que el 57% de los sujetos consultados manifiestan que a veces se esfuerzan para hacer mejor su trabajo sin que nadie se lo señale, mientras que un 26% de los consultados opino que siempre se esfuerzan para hacer mejor su trabajo.

En el Ítems 9, se demuestra que el (71%) de los sujetos consultados manifestó que siempre procura no faltar a su trabajo porque la institución se vería afectada con su ausencia, mientras que un 29 % señaló que a veces faltan a su trabajo. En el Ítems 10, se evidencia que el 46 % de los sujetos consultados consideran que a veces deben retribuir a la institución por la oportunidad de trabajar en ella, mientras que un 34% mostró que nunca, un 20% señaló que siempre deben retribuir.

Esto resulta inconsistente con la investigación de Orantes (2011) que tuvo como objetivo determinar los elementos más representativos del sentido de pertenencia para con la organización, que se manifiestan en un grupo de trabajadores, y cuyos resultados obtenidos muestran que el sentido de pertenencia de los trabajadores afectan directamente en la responsabilidad que se tiene en el trabajo, ya que un empleado con una adecuada identificación hacia la empresa en la que trabaja será más responsable en cuanto a la puntualidad, asistencia y ejecución del trabajo.

Asimismo, los sujetos de la investigación no muestran disfrutar de su jornada de trabajo, sienten pesado el paso del tiempo, y no se sienten orgullosos de trabajar para la institución, y se esfuerzan poco por hacer mejor su trabajo sin que nadie se los señale. En la misma línea, Castellanos (2011) encontró en su investigación que tuvo como objetivo determinar las manifestaciones de identificación laboral de los colaboradores con la empresa, y cuyos resultados obtenidos muestran que los colaboradores manifiestan su identificación laboral con lealtad hacia la empresa, demostrada con los años de permanencia, con el tiempo extra que dedican a la empresa y con el conocimiento que tienen sobre la misma.

Cuadro 8.- Distribución de frecuencias según la Dimensión: Identificación.

N.-	Ítems	Siempre		A veces		Nunca		Total	
		Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)
11	Cuando escuchas a desconocidos hablar bien de la institución te sientes orgulloso?	8	23	20	57	7	20	35	100
12	Le gustaría trabajar en la institución toda la vida?	12	34	5	14	18	51	35	100
13	Te gustaría traer a tus familiares o amigos a trabajar para esta institución?	5	14	5	14	25	71	35	100
14	Te satisface que otras personas sepan que trabajas en esta institución?	7	20	3	9	25	71	35	100
15	Te sientes cómodo y a gusto de trabajar en esta institución?	7	20	3	9	25	71	35	100
16	Constantemente hablas de tu institución con familiares y amigos?	7	20	3	9	25	71	35	100
17	Trabajar en esta institución te hace sentir orgulloso?	7	20	3	9	25	71	35	100
18	Te sientes parte de esta institución aun fuera del horario de trabajo?	7	20	3	9	25	71	35	100

Fuente: Castillo, K (2019)

Análisis

De acuerdo a los resultados del cuadro 8, en el ítem 11, el (57%) de los sujetos consultados manifiestan que a veces cuando escuchan a desconocidos hablar bien de la empresa en la que laboran se siente

orgullosa, mientras que el 23% señaló que siempre, y sólo un 20% indicó que nunca se siente orgullosa. En el ítem 12, el (51%) de los sujetos consultados señaló que nunca le gustaría trabajar en la institución toda la vida, mientras el 34% de los sujetos consultados manifiestan que siempre, y el otro 14% mostró que siempre le gustaría trabajar en la institución por un largo tiempo.

Asimismo, en el ítems 13, el (71%) de los sujetos consultados manifiesta que nunca le gustaría traer a sus familiares o amigos a trabajar para esta institución, mientras que un 14% señaló que siempre y otro 14% señala que a veces le gustaría. En el ítem 14, el (71%) de los sujetos consultados señala que nunca le satisface que otras personas sepan que trabaja en esta institución, mientras que un 20% opino que siempre le satisface, y el otro 9% a veces le satisface.

De igual forma, en el ítems 15, el (71%) de los sujetos de la investigación manifestó que nunca se siente cómodo y a gusto de trabajar en esta institución, mientras que un 20% evidencio que siempre, y un 9% señaló que a veces se siente cómodo y a gusto de trabajar. En el ítem 16, el (71%) de los sujetos consultados manifiesta que nunca habla de su institución con familiares y amigos, mientras que un 20% señaló que siempre habla de su institución y un 9% opino que a veces habla de su institución.

Por otra parte, en el ítem 17, el (71%) de los sujetos consultados opina que nunca trabajar en la institución le hace sentir orgullosa, mientras que un 20% señaló que siempre le hace sentir orgullosa y un 9% dijo que a veces le hace sentir orgullosa. Y en el ítem 18, el (71%) de los sujetos consultados manifiesta que nunca se siente parte de la institución aun fuera del horario de trabajo, mientras, mientras que un 20% se siente parte de la institución y un 9% a veces se siente parte de la institución.

De acuerdo a los resultados mencionados, con el compromiso e identificación de los empleados, El Sentido de Pertenencia (2000), indican que las gerencias participativas son una buena alternativa, pues en este tipo

de administración el empleado es escuchado y es considerado no solo como una persona que se dedica a ejecutar una tarea, sino también como un generador de ideas y una fuente de aportes para mejorar los procesos con base en la experiencia. En cuanto al factor lealtad, los sujetos de la investigación manifestaron en que no les molesta ver cuando los compañeros no muestran lealtad a la empresa. Este punto resulta consistente con lo que afirman Robbins y Coulter (2005), ya que indican que el compromiso organizacional es la orientación que tiene los empleados hacia la empresa respecto a su lealtad, identificación y participación en la misma.

Otro de los resultados obtenidos de los sujetos de la investigación es que nunca les gustaría trabajar en esa empresa toda la vida. Davis y Newstrom (2010) afirman que el compromiso laboral es una fuerza que atrae un objeto hacia otro, es un indicador que define la postura del empleado hacia quedarse en una organización en el futuro.

Cuadro 4.- Distribución de frecuencias según la variable : Actitud de los trabajadores.

N.-	Ítems	Siempre		A veces		Nunca		Total	
		Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)	Fa	(%)
		19	Consideras que tu trabajo es monótono o aburrido?	3	9	25	71	7	20
20	Pertenecer a esta institución hospitalaria te motiva a hacer tu mejor esfuerzo?	3	9	20	57	12	34	35	100
21	Tus compañeros se percatan de tu ánimo y motivación para hacer el trabajo?	12	34	10	29	13	37	35	100
22	Necesitas incentivos adicionales para dar	25	71	10	29	-	-	35	100

	lo mejor de tí ?								
23	Aunque no recibas reconocimiento de tu jefe, realizas tu trabajo con entusiasmo?	5	14	15	43	15	43	35	100
24	Disfrutas de la jornada de trabajo?	5	14	15	43	15	43	35	100

Fuente: Castillo, K. (2019)

Análisis

En relación al cuadro 4, en el ítem 19 el (71%) de los sujetos consultados a veces consideran que su trabajo es monótono o aburrido, mientras que el 20% señala que nunca lo considera aburrido, y un 9% indicó que siempre lo considera aburrido. En el ítem 20, el (57%) de los sujetos consultados manifiesta que a veces pertenecer a esta institución hospitalaria le motiva a hacer su mejor esfuerzo, mientras que un 34% señaló que nunca pertenecer a esta institución hospitalaria le motiva y un 9% manifestó que siempre.

Por consiguiente, en el ítem 21, el (37%) de los sujetos consultados señala que nunca sus compañeros se percatan de su ánimo y motivación para hacer el trabajo, mientras que un 34% manifestó que siempre y un 29% opino que a veces los compañeros se percatan de su ánimo y motivación para hacer el trabajo. En el ítem 22, el (71%) de los sujetos consultados señalo que siempre necesitan incentivos adicionales para dar lo mejor de sí mismos, mientras un 29% manifestó que a veces necesitan incentivos adicionales para dar lo mejor de sí mismos.

De igual forma, el ítem 23 el (43 %) de los sujetos consultados manifestó que aunque nunca recibe reconocimiento de su jefe, realiza su trabajo con entusiasmo, mientras otro 43% señalo que a veces reciban elogios de su jefe, y un 14% señalo que siempre recibe reconocimiento de su jefe. Y por último en el ítem 24, el (43%) de los sujetos consultados señala que nunca disfruta de la jornada de trabajo, mientras que otro 43% manifestó

que a veces disfrutaban la jornada y un 14% opino que siempre disfruta de la jornada de trabajo. Por lo tanto, en su gran mayoría los trabajadores manifestaron no tener un lazo sentimental con la Institución.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, luego de la aplicación del instrumento al personal del servicio de emergencia del Hospital “Pablo Acosta Ortiz” del Estado Apure, conllevan a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

-En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de población consultada es de sexo femenino y poseen cierto grado de compromiso, debido a que muestran interés en su trabajo, tienen mayor iniciativa y poseen cargas familiares por la que deben velar teniendo como resultado un compromiso con su puesto de trabajo.

-También se conoció que la mayoría de los trabajadores son jóvenes que oscilan de 18 a 30 años lo cual implica conocimientos innovadores y novedosos para el ejecute eficiente de las funciones laborales.

-Asimismo se conoció el tiempo de antigüedad del personal es de 6 a 10 años que labora en la institución (HPAO).

-En relación al nivel de sentido de pertenencia no está relativamente presente en la mayoría de los trabajadores, ya que fue poca la diferencia entre el compromiso afectivo y continuo.

-El estudio demuestra que el grado de sentido de pertenencia de los trabajadores está relacionado con el compromiso que manifiestan

Se pudo determinar que los trabajadores objetos de estudio no demuestran satisfacción hacia la institución para la cual trabajan ya que se encuentran desmotivados a hacer su mejor esfuerzo, perciben poca admiración de sus compañeros por su ánimo y motivación para hacer el

trabajo, siempre necesitan incentivos adicionales y elogios de su jefe para dar lo mejor de sí mismos, y realizar su trabajo con entusiasmo.

-El estudio muestra que los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del HPAO, mantienen a veces una actitud positiva frente a la institución hospitalaria.

-Se pudo evidenciar que no se muestra lealtad con la Institución y con los valores organizacionales.

-Los trabajadores no sienten lazos sentimentales con la Institución, como para sentirse identificado con los valores Institucionales.

Recomendaciones

Concluida la investigación y elaborado el trabajo, se recomienda lo siguiente:

-Realizar investigaciones frecuentemente que determinen el nivel de sentido de pertenencia de los empleados dentro de cada organización para poder obtener más conocimientos, darle seguimiento al personal y continuar alcanzando el nivel de sentido de pertenencia en los trabajadores.

-Es importante continuar promoviendo el compromiso organizacional dentro de una organización, por lo que se recomienda darle el seguimiento respectivo para que en la institución se incremente el nivel de sentido de pertenencia.

-Prestar una atención constante a la actitud y desempeño de cada empleado dentro de la institución, ya que cualquier actitud diferente a la deseada puede influir y disminuir su nivel de sentido de pertenencia y por ende afectar la productividad de la institución.

-Reforzar aquellos aspectos que incrementen y mantengan la satisfacción laboral, tales como reconocimientos, capacitación, trabajo en equipos, incentivos adicionales a los económicos y actividades que refuercen el sentimiento de pertenencia hacia la institución.

-Se propone poner en práctica actividades dirigidas al desarrollo humano del trabajador, con la finalidad de elevar su autoestima e impulsar su espíritu emprendedor y sus relaciones interpersonales con todos los miembros de la Institución.

-Incrementar el flujo de información y optimizar los canales de comunicación con el propósito de aumentar la eficiencia y la eficacia del trabajador. De esta forma se le mantendría activo, dinámico y suficientemente motivado en la ejecución de sus tareas.

-Se debe tomar en consideración la importancia que representa o significa que la organización asuma un rol protagónico para conquistar nuevos escenarios, a fin de alcanzar los avances que ofrece el sentido de pertenencia; esto sin obviar que es necesario cultivar la buena imagen institucional y la satisfacción laboral.

-Contar con un plan de mejora constante enfocado en desarrollar las condiciones y programas de desarrollo del capital humano.

REERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Allen, N.J y Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Ayensa, E. y González, M. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo, Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA, 3590- 3609
- Bayona, C., Goñi, S. y Mandorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*,
- Balestrini, M (2001). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas: Editorial McGraw-Hill.
- Ballesteros (2016) Reconstruir los significados a través de los cuáles los jóvenes mexicanos empleados de McDonald's desarrollan el sentido de identidad al trabajo en México. Tesis de la Universidad de Mexico Chihuahua.
- Córdoba, C. (2014). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Chiavenato I (2009). Administración de Recursos Humanos. Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato I (2010). Las organizaciones. Décima Edición. Editorial McGrawHill.
- Daft Richard L. La experiencia del liderazgo. Editorial Thomson. 3era Edición.
- James Lawrence Gibson, Jhon M Ivancevich, Jamen H Donnelly. Editorial McGraw-Hill.
- Lagomarsino, R. (2007). Compromiso organizacional, *Revista de Antiguos Alumnos*, Año 6, No.12, pp.79-83
- Likert, R. (1976). Una técnica para la medición de actitudes, en Wainerman, C.H. (comp.) *Escalas de medición en Ciencias Sociales*, Buenos Aires: Nueva Visión, pp.199-260

- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública, *Ind. Data*, 10 (2), pp. 30-37
- Manuel Fernández Ríos. José C. Sánchez, (1997), *Eficiencia Organizacional. Concepto, desarrollo y Evaluación*. Ediciones Díaz de Santos, SA
- Monroy (2016) *Indicadores que influyen en el desarrollo e incremento de los vínculos que unen al colaborador con la empresa*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ronquillo (2015) *Sentido de pertenencia influye en la motivación laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Stephen, Robbins, *Comportamiento Organizacional* (2004), Editorial prentice Hall México.
- Spiegel, M. y Stephens, S. (2005). *Estadística*. (3ª. ed.). México: Mc Graw-hill / Schaum.
- Universidad Católica Andrés Bello (2000). *Las fronteras del derecho de trabajo*. Venezuela.
- Van den Berghe, E. (2005). *Gestión y gerencia empresariales aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Werther, W. y Davis, K. (2010). *Administración de personal y recursos humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.