UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES

Autora:
Lcda. Dionis Arráez
C.I.: V-14.004.372
Tutor:
Msc. Freddy Carrasquero
C.I: 15.088.647

Junio, 2015.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES

Autora: Lic. Dionis Arráez

Trabajo especial de Grado presentado ante la Comisión Coordinadora del programa de Gerencia Avanzada en Educación, Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al grado académico de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación.

Junio, 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, en su artículo 133, quien suscribe, **Msc. Freddy Carrasquero**, titular de la cédula de identidad **Nº 15.088.647**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado **NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES,** presentado por la ciudadana **Dionis E. Arráez S.,** titular de la cédula de identidad **N° 14.004.372**, hago constar 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 le designe.

En Valencia a un 01 día del mes de Junio de 2015

_____

Msc. Freddy Carrasquero
C.I: 15.088.647

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

AVAL DEL TUTOR

Yo, Freddy Carrasquero titular de la cédula de identidad Nº V- 15.088.647, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado **NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES,** Presentado por la ciudadana **Dionis E. Arráez S**., titular de la cédula de identidad Nº V- **14.004.372**, para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, hago constar 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 le designe.

En Valencia a un 01 día del mes de Junio del año 2015

_____

Msc. Freddy Carrasquero
C.I.: V-15.088.647

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Lic. Dionis Arráez

Tutor: Msc. Freddy Carrasquero

Correo Electrónico del Participante: darrae@hotmail.com

Título del Trabajo: NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES.

Línea de Investigación: Procesos Gerenciales

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	17-02-214 al 21-04-2014	5:30 a 6:30 pm	Capítulo I Planteamiento del Problema y Objetivos.	
2	28-04-2014 al 09-06-2014	5:30 a 6:30 pm	Capítulo II Antecedentes y Bases Teóricas.	
3	16-06-2014	5:30 a 6:30 pm	Capítulo III Marco Metodológico.	
4	21-10-2014	5:30 a 6:30 pm	Instrumento.	
5	03-11-2014	5:30 a 6:30 pm	Validez Confiabilidad del Instrumento.	
6	17-11-2014	5:30 a 6:30 pm	Análisis e Interpretación de los datos.	

7	09-12-2014	5:30 a 6:30 pm	Conclusiones y Propuestas	
8	16-12-2014	5:30 a 6:30 pm	Matriz	
9	16-12-2014	5:30 a 6:30 pm	Revisión Preliminar	
10	16-12-2014	5:30 a 6:30 pm	Revisión Final	

Título del Definitivo: NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES.

Comentarios finales acerca de la investigación: _____

_____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de Dirección del Trabajo de Grado arriba mencionado.

_____ _____

Msc. Freddy Carrasquero
C.I.: V-15.088.647

Lic. Dionis Arráez
C.I.: V- 14.004.372

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado **NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES,** presentado por la ciudadana Dionis Arráez, para optar al título de MAGÍSTER EN GERENCIA AVANZADA DE LA EDUCACIÓN, estimamos que el mismo reúne requisitos para ser considerado como:

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

Junio de 2015

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestra carrera y darnos salud.

A mi familia, esposo e hijas, por su apoyo incondicional y colaboración.

Al Prof. Freddy Carrasquero, por su paciencia, dedicación colaboración y darnos la oportunidad de realizar el Trabajo de Grado.

A la Universidad de Carabobo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

A todas aquellas personas, que de algún modo hicieron posible que hoy pueda cumplir con los objetivos propuestos para el logro de esta meta.

A la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE), por permitirme realizar este trabajo de grado en sus instalaciones.

A todos mil gracias.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, que ha guiado mis pasos, que me enseña y me ayuda a seguir adelante.

A mis padres, gracias por el amor, por apoyarme incondicionalmente, por la formación.

A mi esposo, por su amor, dedicación, con quien decidí realizar este proyecto donde hemos crecido personal y profesionalmente, gracias.

A la Universidad de Carabobo, por brindarme la oportunidad de pertenecer a esta gran casa de estudio, para crecer personal y profesionalmente.

ÍNDICE GENERAL

	Pág
AUTORIZACIÓN DEL TUTOR……..	iii
AVAL DEL TUTOR……..	iv
INFORME DE ACTIVIDADES……	v
VEREDICTO……..	vii
AGRADECIMIENTO……	viii
DEDICATORIA……..	ix
ÍNDICE GENERAL……...	x
ÍNDICE DE TABLAS……	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS……...	xii
RESUMEN……	xii
ABSTRACT……	xiv
Introducción……	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema……	3
Objetivo General……	8
Objetivos Específicos……...	8
Justificación……	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación……...	10
Bases teóricas……...	14
Teorías que sustentan la investigación……	29
Bases legales……	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación……	35
Diseño de investigación……...	35
Población y muestra……	36
Técnicas e instrumentos de recolección de la información……	37
Confiabilidad del instrumento……..	37
Validación del instrumento……..	38
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los Resultados……..	40
CONCLUSIONES……	56
RECOMENDACIONES……	57
CAPÍTULO V: MATRIZ	
Matriz……..	58
Síntesis……...	62
Referencias bibliográficas……	64
ANEXOS……	68

ÍNDICE DE CUADROS

Pág

Cuadro Nº 1…… 38
Cuadro Nº 2…… 41
Cuadro Nº 3…… 44
Cuadro Nº 4…… 46
Cuadro Nº 5…… 48
Cuadro Nº 6…… 50
Cuadro Nº 7…… 52
Cuadro Nº 8……..... 54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico Nº 1…….. 41
Gráfico Nº 2…….. 44
Gráfico Nº 3…….. 46
Gráfico Nº 4…….. 48
Gráfico Nº 5…….. 50
Gráfico Nº 6…….. 52
Gráfico Nº 7…….. 54

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES

Autora: **Lcda. Dionis Arráez**
Tutor: Msc. **Freddy Carrasquero**
Año: **2015**

RESUMEN

El compromiso organizacional es una variable que mide el grado de pertenencia de los trabajadores con su organización. La presente investigación tiene como finalidad Analizar el nivel de compromiso presente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo. En su desarrollo se recopiló la información necesaria para el diagnóstico, luego se fundamentó en diversas teorías relacionadas con la problemática. La investigación estuvo enmarcada en un estudio tipo descriptivo con un diseño de campo no experimental. La población estuvo representada por cincuenta y dos (52) empleados de la DIGAE y la muestra por veintiséis (26) empleados es decir 50% de la población. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario de tipo escalar el cual fue validado por tres (3) expertos, mientras que la confiabilidad se obtuvo aplicando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con un resultado considerado Muy Alto de 0,82. Para el análisis de los resultados se utilizó distribuciones de frecuencias absolutas y porcentuales de acuerdo a la respuesta de cada ítem, con la aplicación de un programa estadístico. Obteniendo como resultados que en la DIGAE el personal administrativo no está comprometido con la misma. Por la tanto, se presentó una matriz de factores para convertir las debilidades a fortalezas.

Palabras Claves: Compromiso Organizacional, Cultura Organizacional, Desempeño Laboral, Capacitación Laboral.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

CONCEPT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE DEPARTMENT OF STUDENT AFFAIRS (DIGAE): A VIEW FROM HIS PLAYERS

Author: **Lcda. Dionis Arráez**
Tutor: Msc. **Freddy Carrasquero**
Year: **2015**

ABSTRACT

Organizational commitment is a variable that measures the degree of commitment of employees to their organization. This research aims to analyze the level of commitment present in the work performance of employees of the Department of Student Affairs (DIGAE) of the University of Carabobo. In its development the information required for diagnosis was collected, then was based on several theories related to the problem. The research was framed in a descriptive study with a non-experimental design field. The population was represented by fifty-two (52) employees DIGAE and the sample of twenty-six (26) employees ie 50% of the population. To collect information scalar type questionnaire which was validated by three (3) experts, while reliability was obtained using the Cronbach's alpha coefficient, with a result considered Very High of 0.82 was applied. For analysis of the results of absolute and percentage distributions according to the frequency response of each item, by applying a statistical program was used. Data analysis showed that in the DIGAE administrative staff is not committed to it. For both, an array of factors appeared to turn weaknesses into strengths.

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Culture, Job, Performance, Job Training

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de hoy se desenvuelven en un entorno de cambios no solo externos sino interno en donde las estructuras y los modelos se han ido adaptando, lo más importante de ello es que deben ser aceptados por los miembros de la empresa.

Con la incorporación de las nuevas innovaciones tecnológica en las organizaciones, se hace necesario obtener mejores niveles de productividad y competitividad a fin de poder brindar un mejor servicio y así garantizar su permanencia en el negocio. Por ello, es importante que las organizaciones agoten todos los medios para hacer que los actores que la integran se sientan comprometidos con ellas, que laboren en un ambiente agradable que den lo mejor para lograr un buen desempeño.

En los últimos años muchas organizaciones se han fortalecido mientras otros se encuentran en total descontrol y débiles estructuras producto de la falta de gerencia.

Es necesario conocer el compromiso organizacional, ya que este mide el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo. Un individuo comprometido con su organización, siente un apego hacia su trabajo y logra un alto desempeño.

Por ser la Dirección General de Asuntos Estudiantiles una dependencia de la Universidad de Carabobo institución de Educación Superior tiene gran impacto en la comunidad, por esta razón se hace necesario que esta organización preste servicios de calidad.

El presente estudio tiene como propósito analizar el nivel de compromiso presente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo.

Buscando dar a conocer el nivel de compromiso de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles lo que les permitirá conocer el grado de involucramiento de sus empleados con las metas, pues son los

diferentes usuarios los que perciben su insatisfacción y descontento hacia la organización y sus directivos.

El presente proyecto de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: se describe el planteamiento del problema, objetivos, justificación e importancia. El capítulo II: comprende antecedentes de la Investigación, bases teóricas, teorías que sustentan la investigación, bases legales. Igualmente se presenta el capítulo III: marco metodológico, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, así como las técnicas de recolección de la información, instrumento de investigación, validez y confiabilidad del instrumento. Capítulo IV: presenta el análisis e interpretación de los datos las conclusiones, recomendaciones, el Capítulo V: incluye la matriz, síntesis y las referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones del siglo XIX y XX buscaban masificar el producto y los mercados, los empleados en esos tiempos eran solamente mano de obra, posteriormente recursos humanos, pero al llegar al siglo XXI conocido como la era de la información y telecomunicación, dichas organizaciones están transformando la manera de competir. Todo esto es producto de la globalización y los avances tecnológicos que obligan a las empresas a ser más productivas, tanto interna como externamente. Actualmente, las organizaciones consideran a los empleados como personas con conocimientos y creatividad, a las cuales hay que incentivar, debido a que la motivación es un factor clave para la consecución de los objetivos de la empresa.

Por consiguiente, una organización es un grupo social sistémico en el cual interactúa individuos con un mismo objetivo, cada día se hace necesario que estas valoren más lo intangible, como el talento y las habilidades, que no se obsesionen con la competencia sino que busquen luchar por obtener el liderazgo en su personal, satisfagan y promuevan el desarrollo de sus empleados, enfatizando la capacitación de ellos para así poder prestar un mejor servicio.

Por lo tanto, es vital que toda organización mantenga motivado a su personal, es decir inspire a la gente, individualmente o en grupo, de manera que trabajen y produzcan buenos resultados. Para Robbins (2004), la motivación es una serie de “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. (p.155), aún cuando las organizaciones no disponen de datos o

medios para comprender la complejidad de todo su personal, es fundamental conocer las diferencias individuales a la hora de motivar al personal, ya que cada persona es única en virtud de sus antecedentes, características individuales, necesidades, y forma de percibir el mundo, ello pudiera explicar el por qué algunos son más productivos que otros.

Muchas organizaciones reconocen la fuerte relación entre compromiso organizacional y los resultados de la empresa, ya que de acuerdo a Drucker citado por Flaherty (2001) el éxito en las organizaciones es proporcional al grado de compromiso que tienen las personas que las conforman. En estas organizaciones por lo general prevalecen sentimientos individuales y colectivos de trabajar en el mejor ambiente posible, que garantice la consecución de la excelencia. A lo largo del tiempo ha surgido un elemento importante para el compromiso como la comunicación, ya permite aclararle a los empleados lo que hay que hacer, qué tan bien lo están haciendo y, qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo.

Las organizaciones deben apuntar hacia la satisfacción del cliente brindándoles buen servicio para mantenerse en el mercado, esto lo logran invirtiendo considerablemente en sus empleados para mantenerlos comprometidos e involucrados con sus objetivos para así lograr de ellos un mayor rendimiento, ya que en consecuencia del desempeño laboral que tengan sus trabajadores dependerá la productividad y éxito de las mismas.

Mientras, Robbins citado por Márquez (2002) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son retos del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, involucramiento (compromiso). Ese involucramiento efectivamente hace que el trabajador se sienta comprometido con la organización y sus objetivos. No obstante hay gerentes o directores que se les dificulta trasmitir todas esas variables.

Asimismo, es importante tener presente la función medular del compromiso organizacional para moldear el comportamiento e influir en el desempeño laboral, más sin embargo con el paso del tiempo han surgido otras variables importantes como las capacidades, grado de inspiración y habilidades de las personas.

En tal sentido, las organizaciones de hoy en día se encuentran en el dilema de cómo lograr que sus empleados se motiven, de manera que favorezcan tanto sus intereses personales como los de la organización, esto no es cuestión económica solamente, va más allá, requiere involucrarse para lograr un cambio de actitud en el empleado y de esta manera se sientan comprometidos con su organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que lo que les motiva a unos a otros puede que no, es decir que el hecho que usted este motivado en su empleo no quiere decir que los demás con iguales condiciones también lo estén.

Asimismo, surge otro elemento importante para el compromiso organizacional como es el clima laboral, es decir, los aspectos internos de la organización que conducen a despertar diferentes clases de comportamiento, estas dependerá en gran parte del estilo de liderazgo y de las políticas de la organización. Es por ello, que los gerentes de hoy tienen que pensar en generar en los empleados mejores condiciones en su entorno diario, proporcionar un ambiente laboral agradable, donde las personas se sientan bien, motivadas, identificadas con la organización y deseen desarrollarse profesionalmente.

Para Mora (2005), las empresas venezolanas, afrontan en el presente grandes obstáculos en lo concerniente a su productividad y operatividad, desperdiciándose las oportunidades que se presentan, tratando de sobrevivir ante la incertidumbre generada por la inestabilidad política de Venezuela, las amenazas que se derivan de la misma, las acciones del actual gobierno, que muestra como se ha descuidado el poder de esta fuerza productiva, que, de

sabérsela integrar y gerenciar, beneficiarían la economía del país. Ante esta realidad preocupante para los venezolanos, para los inversionistas, para los mismos consumidores, se requiere que se tomen las medidas correctivas, acciones que rescaten al sector empresarial y se incorporen en la dinámica económica del país garantizando productividad y operatividad.

De acuerdo con el autor, la inestabilidad política de Venezuela está generando grandes obstáculos en cuanto a producción y operacionalización en la mayoría de las organizaciones venezolanas.

En cuanto a las instituciones de educación superior estas no escapan a la situación actual, que están atravesando la mayoría de las organizaciones en el país. Estas instituciones han sido olvidadas por el gobierno nacional para el cual lo importante es el mercado, la economía y la política, la cual esta impregnando las organizaciones públicas de este país.

La Universidad de Carabobo por ser una organización pública, en la cual converge una gran diversidad de personas, debe propiciar, desarrollar, mejorar, capacitar e incentivar a su personal para que se traduzca en satisfacción laboral y productiva, con una calidad en la prestación de servicio, todos estos indicadores contribuyen efectivamente a elevar los niveles de compromiso con el trabajo que desempeñan. Al mismo tiempo, debe poseer una buena política y filosofía que genere condiciones que favorezcan el desarrollo de los trabajadores, para así obtener lo mejor de ellos.

La Dirección de Información y Control Estudiantil tiene su origen con la Oficina Central de Control Estudios, creada según Resolución del Consejo Universitario año 1.966. Posteriormente se eleva a la Categoría de Dirección según oficio N° C.D. 7774, de fecha 26-11-1.992. Para el Año 2011 se plantea una reestructuración organizacional, que origina la Dirección General de Asuntos Estudiantil, una dependencia, adscrita al Despacho de la Secretaría de la Universidad de Carabobo, cuyas funciones son prestar servicios a estudiantes de Pre y Post- grado, así como a los egresados y alumnos nuevo ingreso. Uno de los factores que actualmente preocupa a

esta dependencia, es la falta de compromiso que existe o que se percibe en los empleados.

A pesar de estos cambios generados en la Dirección General de Asuntos Estudiantiles, se siguen presentando los mismos factores problemáticos como: la insatisfacción laboral, escasa identificación de los trabajadores con la organización, falta de planificación, condiciones laborales poco favorables, la carencia de un sistema de ascenso, recompensas y reconocimiento adecuado, todo esto genera que muchos de los empleados vean el trabajo como algo rutinario u obligatorio que se tiene que cumplir y no como aquella función que se realiza con dedicación. También, se han registrado muchas inasistencias hasta 25% mensual en los informes que emite el departamento de administración de personal de la mencionada dependencia, así como, quejas, conflictos y rivalidades entre los empleados.

Cabe destacar, que producto de estos y otros factores se generó una paralización de las actividades de la dependencia en el año 2011, lo cual trajo como consecuencia, que el Consejo Universitario de la Universidad de Carabobo aprobará el cambio de nombre y la reestructuración completa de la dependencia (DICES) así, como una nueva estructura organizacional y funcional de la misma.

Es de notar, que en el año 2014 con todas estas reestructuraciones que se han realizado aún persisten los problemas, se ha cambiado y rotado el personal para tratar de minimizar los conflictos laborales y lograr la eficiencia y eficacia en los procesos.

En atención a todo lo señalado, nace la inquietud de estudiar que está pasando dentro de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) para que los procesos administrativo y funciones de la organización no se estén dando en los niveles de desempeño esperado, razón por la cual surgen las siguientes interrogantes:

¿Qué nivel de compromiso organizacional presentan los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles?

¿Qué factores están presentes para el desempeño de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantil?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el nivel de compromiso presente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la DIGAE.

Interpretar los factores presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de la DIGAE.

Diseñar una matriz de factores que caracterizan el compromiso organizacional.

Justificación e Importancia

El compromiso organizacional, conjuntamente con el desempeño laboral son factores determinantes en el logro de los objetivos de las organizaciones.

La investigación, se justifica porque en atención a los aspectos teóricos del compromiso y desempeño laboral, la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo podrá poner en práctica los resultados de la investigación, para así lograr que los empleados sean productivos y estén satisfechos en el ámbito laboral, lo cual genera que se esfuercen más por tener un buen desempeño, personas satisfechas que estiman y valoran su trabajo que disfrutan al realizar sus funciones.

Así mismo, el compromiso organizacional permite mejorar el comportamiento de los trabajadores, logra que estos se identifiquen con los objetivos que se traza la institución, que no solo cumplan con sus funciones sino que den lo mejor y que esto se refleje en la prestación del servicio a los diferentes usuarios.

En otro orden de ideas, esta investigación es importante ya que las organizaciones de hoy en día desean alcanzar las metas establecidas, para ello es necesario mantener un personal comprometido con la organización, capacitado que de lo mejor de si y realice sus labores de manera exitosa.

En el contexto práctico, los resultados obtenidos beneficiarán a los trabajadores de la DIGAE, ya que así se podrá comprender el compromiso organizacional y de esta manera orientar planes y estrategias para propiciar la motivación del personal, mejorar algunos factores presentes en la institución para así lograr eficacia y eficiencia en los procesos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Para llevar a cabo la investigación planteada, se considerará necesaria la revisión de trabajos realizados por otros investigadores, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases del estudio. Entre estos estudios se tienen:

Como antecedentes la investigación llevada a cabo por Molinary, (2009) titulada “Influencia de la Cultura Organizacional en la Formación Profesional y Desarrollo del Personal Administrativo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo”.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la Influencia de la Cultura Organizacional en la Formación y Desarrollo del Personal Administrativo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo**.**

La investigación según el nivel de conocimiento es de carácter descriptivo, el diseño que utilizó es de campo obteniendo la información por medio de un cuestionario, el método de investigación utilizado es el deductivo en donde la suposición nace del hecho.

Una vez que se obtuvieron los resultados del cuestionario, se procedió a la sistematización y análisis de la respuesta, presentados posteriormente a través de gráficos. En los resultados de la investigación se pudo detectar que la Cultura Organizacional existente en la facultad es muy importante para su desarrollo, es por esto que se recomienda la puesta en marcha de un programa de formación y adiestramiento para todo el personal administrativo, así como también un estudio descriptivo de los cargos actualizados y un sistema de evaluación de eficiencia que permita alcanzar las expectativas

organizacionales e individuales y mejorar el clima laboral y con ello las relaciones de trabajo.

La investigación mencionada anteriormente, señala que la cultura organizacional es importante para el desarrollo de la organización, lo cual resulta un aspecto importante para sustentar la investigación.

De igual manera se presenta el trabajo de grado de Arnedo y Castillo (2009) titulada **"**Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (Ipspudo). Cumaná, Estado Sucre".

Esta investigación tiene como objetivo general analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del IPSPUDO, Cumaná. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO. La investigación arrojo que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima, que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto es importante que las organizaciones se preocupan por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

Esta investigación fue citada, ya que aporta elementos teóricos sobre la satisfacción laboral.

También se puede citar la investigación realizada por Barboza y Luckert (2010) titulada **"** Compromiso Organizacional. Caso Empresa de Bebidas Carbonatadas y no Carbonatadas, Ubicada en el Estado Carabobo, Venezuela".

La presente investigación tuvo como propósito evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores del área de operaciones de una empresa

de bebidas carbonatadas y no carbonatadas, ubicadas en el Estado Carabobo, Venezuela, para proponer estrategias destinadas a fortalecerlo. Se aplicó un instrumento de medición aditivo tipo escala de Likert, para describir el componente afectivo, normativo y de continuidad del compromiso organizacional, al mismo tiempo, se utilizó la entrevista semiestructurada como herramienta de recolección de datos, la cual se desgravó y analizó para así poder describir el impacto entre los valores organizacionales y el compromiso organizacional. El estudio arrojó que la empresa, presenta los componentes del compromiso organizacional de forma favorable con un nivel entre medio y bajo según lo reflejado en cada componente, quedando evidenciado además de la relación existente entre los valores y el compromiso organizacional, un impacto a favor del componente en que se relaciona dicho valor, sin embargo se detectaron valores que no se han difundido entre todos los trabajadores, lo cual ha afectado el desarrollo del compromiso organizacional, por lo que se le recomendó a la empresa técnicas alternativas para propiciar, mantener y fortalecer cada componente del compromiso organizacional, con el fin de disfrutar los beneficios de operatividad, productividad, reducción de costos entre otros, que se evidencian al lograr trabajadores comprometidos con la organización.

Con respecto a esta investigación fue seleccionada por su relación con el compromiso laboral, cuyos aportes son de relevancia para el presente estudio.

Así mismo, otro aporte importante corresponde al trabajo de grado de Erazo (2011) titulado “La Motivación Como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela”.

La investigación tiene como propósito analizar la motivación como factor influyente en el desempeño laboral del personal docente que labora en el Instituto Universitario Adventista de Venezuela. El mismo se desarrolló como un modelo no experimental, el cual según sus característica se enmarcó en un diseño descriptivo, con la estrategia metodológica de campo

transaccional. El estudio abarcó una población de (30) docentes del Instituto Universitario. De éstos se tomó una muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario policotómico tipo escala de Likert. El análisis de los resultados se realizó de forma cuantitativa, donde la información que se obtuvo a través del instrumento fue sometida a procesos estadísticos. Los datos fueron tabulados y graficados utilizándose una distribución de frecuencias, medidas de tendencias central y de dispersión a fin de conseguir los resultados y presentar como conclusiones del estudio de investigación que existe un alto grado de motivación intrínseca y extrínseca en los profesores del Instituto Universitario Adventista que inciden en su buen desempeño en las tareas y en el desempeño contextual de los mismos en la institución.

Esta investigación guarda una relación con el presente estudio, ya que sirve de guía sobre las variables de motivación y desempeño laboral.

Adicionalmente se considera relevante la investigación de Chiquito (2013) titulada “Clima Organizacional en el Desempeño de los Trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo”.

Este trabajo de investigación, plantea como objetivo general analizar el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo. La investigación está enmarcada en la metodología descriptiva con diseño de trabajo de campo. La unidad de análisis estuvo conformada por cincuenta (50) trabajadores de dicha dirección administrativa, siendo la muestra de tipo censal, tomando para ello 30% de la población en estudio, es decir 15 personas. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario tipo likert con alternativas de respuesta (policotómicas) siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, el cual dio respuesta a los criterios de la validez de contenido y juicio de los expertos, mientras que la confiabilidad se obtuvo mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. En el análisis e

interpretación de los resultados, se aplicó técnica de análisis cuantitativo y estadísticas descriptivas que son presentadas en cuadros y graficas con sus respectivos análisis de acuerdo a las respuestas de los sujetos de investigación. Después de las conclusiones, se realizaron las recomendaciones que darán solución a la problemática en estudio.

La investigación mencionada anteriormente se relaciona con esta investigación, ya que estudia el clima organizacional y el desempeño lo que genera información teórica para sustentar la investigación.

Bases Teóricas de la Investigación

Con la finalidad de determinar aspectos teóricos que enriquezcan al desarrollo de la investigación, se hace imprescindible abordar enfoques teóricos que se consideran de suma importancia para el estudio.

Organización

Es la que establece el rol formal que tendrá la gente en una empresa. En ella interviene factores internos y externos que influyen en su funcionamiento. Por su parte, Chiavenato (2009) define a la organización como “una unidad social coordinada en forma consciente compuesta por dos o más personas, que funciona de manera relativamente continua con la intención de realizar un objetivo común” (p.44).

Para Chiavenato (Ob. Cit.) las organizaciones existen solo cuando hay personas capaces de comunicarse que, están dispuestas a contribuir a una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común.

Mientras, Robbins (2004), incorpora los elementos de coordinación y continuidad, cuando señalan que la organización es “una unidad social, coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o varias metas comunes” (p. 4).

Para lograr sus objetivos, las organizaciones utilizan distintos tipos de recursos (financieros, técnicos, materiales y humanos). El proceso de combinar de manera óptima tales recursos para alcanzar aquellos fines es lo que suele denominarse administración.

Se incluye la organización porque se van a establecer roles y estructura de funciones para que la gente pueda trabajar. En la organización objeto de estudio sus trabajadores no laboran de manera conjunta para alcanzar los objetivos quizás porque falta ese compromiso con la organización.

Motivación

La palabra motivación se deriva del vocablo latino “moveré”, que significa mover. Por su parte, Chiavenato (2003) define a la motivación “como una atracción hacia un objetivo que supone una acción por parte del sujeto y permite aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo” (p. 223). Según este autor la motivación constituye en un paso previo al aprendizaje y es el motor del mismo.

La motivación es fundamental para encarar la vida y el ámbito laboral. Es por ello, que la mayoría de las organizaciones de hoy invierten gran parte de su patrimonio en mantener motivados a sus empleados, ya que través de esta se puede obtener mejores y mayores resultados que beneficiarán a la empresa

Muchas empresas motivan a sus empleados de diferentes formas como por ejemplo remuneración, aumento salarial, bonos, recompensas entre otros. La motivación es ese impulso que dirige el comportamiento de la persona hacia sus metas.

En este sentido, Robbins y Judge (2009) definen la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

La motivación son los estímulos y esfuerzos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Es

ese impulso que hace o mueve a los trabajadores para que tengan un buen rendimiento para así alcanzar los objetivos de la empresa ,es lo que se desea determinar en esta investigación y es por ello es incluida en la misma.

Herzberg (1959) citado por Chiavenato (2009), explica que los factores motivacionales se refieren al contenido que corresponde al puesto de trabajo, a las tareas y obligaciones relacionadas con éste, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

La motivación va a permitir que los trabajadores sientan ese impulso que los conlleve a realizar sus funciones de manera eficaz, en la organización objeto de estudio los empleados se sienten desmotivado, sin ánimos de involucrarse con ella y sus objetivos.

Programas para la Motivación

Existe una gran diversidad de medios para motivar a los trabajadores, dejando bien claro que no todos los tipos de motivación funcionan para todos los empleados, influyen factores como el estado de ánimo, la personalidad, las metas individuales, entre otros. Es por ello, que se hará mención de algunos métodos que se pueden utilizar para lograr la motivación de los empleados (Chiavenato, 2001)

Administración por Objetivos (APO)

Se basa en la fijación de metas de forma participativa, que sean tangibles, verificables y mesurables. Lo atractivo de esta teoría radica principalmente en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las unidades organizacionales y los miembros individuales (Chiavenato (Ob. Cit.).

Programas de Reconocimiento a los Empleados

Se basan principalmente en la atención centrada al personal, donde queda de manifiesto el interés, aprobación y el aprecio por un trabajo bien hecho. Es así que el reconocimiento por el trabajo y el enfoque hacia el personal son el objeto principal, lo cual conduce a una repetición de dicha actividad. En el mundo laboral la mayoría de las empresas cuentan con programas de reconocimiento para premiar y motivar a sus empleados para acentuar el desempeño laboral.

En la actualidad existe una gran variedad de formas que utilizan las empresas para lograr éste objetivo que van desde reconocimientos personales, llamadas telefónicas, mensajes escritos o estructurados programas de reconocimiento; siendo uno de los más conocidos y utilizados el sistema de sugerencias en el cual los empleados aportan ideas que contribuyan a una mejora o a una reducción de costos dentro del proceso, lo cual los lleva a ganar pequeñas recompensas en efectivo (Robbins, 2004).

Programa de Participación de los Empleados:

Se define como un proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el compromiso con el éxito de la organización. Lo cual provoca que los empleados se involucren en el proceso en el cual participan mediante la toma decisiones, fomentando así, una mayor autonomía y control sobre su vida laboral, logrando así una mayor motivación y compromiso con la organización de la cual forma parte, siendo más productivos y sintiéndose más satisfechos con su trabajo. Algunas formas en las cuales podemos lograr la participación de los empleados son mediante (Robbins (Ob. Cit.).

Administración Participativa

Se caracteriza por la toma conjunta de decisiones, en donde los subordinados comparten una medida significativa del poder de decidir interactuando con sus superiores inmediatos.

Programa de Pago variable

Los planes a destajo, incentivos salariales, participación de utilidades, bonos y utilidades comparativas son formas de Programas de Compensación Flexible, como también se les llama. Se caracterizan porque no se considera el tiempo o la antigüedad para que se realice el pago, es decir, una parte del sueldo se realiza en base a una medida individual u organizacional del desempeño; no es una renta ni una garantía de que año con año se realice el mismo pago, éste puede variar en base al desempeño individual o grupal.

Los cuatro programas de pagos variables más utilizados son (Robbins, (Ob. Cit.).

Ganancias Compartidas:

Se considera el programa de pago variable más utilizado y es un plan de incentivos en el que las mejoras en la productividad del grupo determinan la cantidad total de dinero que será asignada.

En relación a los incentivos, recompensas o estímulos Chiavenato (Ob. Cit.) lo define como pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre otros) a cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para uno puede ser inútil para otro.

Desempeño Laboral

En tal sentido Chiavenato (2004) plantea que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359). Mientras, Palacio (2005), plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Para ambos autores el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Por su parte, Stoner (citado en Araujo y Guerra, 2007) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Así, se puede notar de acuerdo a lo planteado que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo, otros autores afirman que el desempeño laboral está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

En este sentido, el desempeño es una variable importante de incluir en la investigación, ya que le permite conocer a la organización que tan involucrados están los trabajadores con los objetivos trazados.

Los trabajadores cuando están comprometidos con la organización son más productivos y presentan un buen desempeño.

Capacitación Laboral

Para Robbins y Coulter (2010), algunos de los métodos de capacitación en el trabajo que gozan de mayor aceptación son: la rotación de puestos, lo que implica transferencias laterales que permiten a los empleados a trabajar en diferentes puestos y fuera del trabajo; las conferencias en el aula, que sirven para trasmitir información específica, útil para el desarrollo de habilidades técnicas y de solución de problemas.

Mientras que para Werther (2000) la capacitación, auxilia a los miembros de las organizaciones a desempeñar su trabajo actual. Por su parte, Chiavenato (2000) explica que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de una manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

La capacitación se hace necesaria en las organizaciones de hoy, época de grandes cambios e innovaciones tecnológicas donde los empleados requieren desarrollar conocimientos y habilidades de manera que incremente su eficiencia y rendimiento en el puesto de trabajo. Esta capacitación debe ser vista en las organizaciones como una inversión a futuro y no como un gasto, ya que de esta manera la misma se desvirtúa.

La capacitación es importante en las organizaciones, ya que el personal debe estar preparado para ejercer diferentes funciones en especial la organización objeto de estudio donde los empleados son rotados para tratar de mejorar su desempeño.

Comportamiento Organizacional

El comportamiento Organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la misma.

Según Robbins (2004) el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

En este sentido el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en las empresas, y de la manera en que dicho comportamiento afecta el desempeño de una empresa. Y como el comportamiento organizacional se interesa específicamente en los ambientes relacionados con el empleo. Es por ello, que comportamiento del individuo está influenciado por el grupo en que se desenvuelve y las relaciones entre las personas de ese grupo.

Por otro lado, Kiniki y Kreitner (2003) señalan que el comportamiento en la organización son los resultados de los factores organizacionales existentes (externos e internos), por lo que es importante considerar las percepciones que tenga el trabajador en: a) los factores de liderazgo y las prácticas de dirección (autocrático, persuasivo, paternalista, consultivo y participativo); b) el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones); y c) la consecución del comportamiento en el trabajo (sistema de incentivo, apoyo social, interacción entre individuos).

En este sentido, según Martínez (2007), el comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando en ello, la eficacia en las actividades de la institución el hombre por naturaleza es un ser inminentemente social y tiende a relacionarse con otras personas, estableciendo grupos en la escuela, en su

zona donde vive y por supuesto, en su trabajo. Los grupos son espacios donde interactúan dos o más personas que trazan objetivos particulares.

En el estudio del comportamiento organizacional según Robbins & Judge (2009) se considera variables dependientes las siguientes: Productividad, Ausentismo, Rotación, Satisfacción en el trabajo.

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, entre otros son usados para producir bienes y servicios.

Compromiso Organizacional

En este sentido, el compromiso organizacional ha sido tema de gran interés en las investigaciones sobre comportamiento humano en las organizaciones.

Por su parte, Robbins, (2004) define el compromiso organizacional como un estado en cual un empleado se identifica con una organización y sus metas y siente deseo de seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con las actividades a realizar, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía en la cual se presta un servicio. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno y con la organización.

Mientras, para Davis y Newstron (2003) el compromiso organizacional es el grado de identificación que posee un empleado con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella.

Para Steers citado por Arias, (2001) el compromiso es como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización.

Al conjunto de vínculos que mantiene a un sujeto apegado a una empresa en particular, Arciniega (2002) los ha llamado compromiso organizacional y a diferencia de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional sí ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y

los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

El compromiso organizacional son aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen.

Para que se dé un compromiso organizacional los empleados deben compartir los valores, visón y misión de la organización, esta variable no se logra en la organización de estudio, ya que los empleados no se identifican con ella y sus metas.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Es necesario que el personal se sienta identificado con la organización que este orgulloso de pertenecer a ella, para que logre un buen desempeño y se logre alcanzar los objetivos establecidos.

Cultura organizacional

Robbins (2004) afirma que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros y que distingue a una organización de otra. Distingue diversas formas de transmitir la cultura, a) historias o anécdotas; b) rituales; c) símbolos materiales y d); el lenguaje que expresan los valores e ideologías gerenciales.

Chiavenato (2000) presenta la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

Chiavenato (2003), expone que la cultura organizacional es: “la manera como cada organización aprendió a tratar su ambiente y sus socios; es una mezcla compleja de presuposiciones, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, representan la manera como funciona y trabaja una organización.” (p.144)

La cultura organizacional son todas esas características que diferencia a una organización de otra. Es el grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.

En relación a la cultura esta es débil con el hecho de permitir una reestructuración completa e incluyendo el cambio de nombre de la dependencia. En la DIGAE estas características como el trabajo en equipo, adecuada decisiones tomando en cuenta el efecto de estas en el personal no están presentes.

La cultura organizacional es la huella digital de una organización que la diferencia de otras es importante conocerla para determinar el porqué de algunos factores que están originando inconvenientes.

Robbins (2004), señala, que la cultura sirve como un mecanismo que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes y comportamientos de los empleados. Para el autor, la cultura trata de medir como ven los empleados a su organización, mientras la satisfacción laboral trata de medir las respuestas afectivas al entorno social. Se ocupa de lo que sienten los empleados de acuerdo a sus expectativas de la organización, sistemas de recompensas, entre otros

De esta forma, para Chiavenato (2004), la cultura es como la percepción de los empleados, de significados compartidos, de igual forma la mentalidad predominante en la organización, por esta razón, la cultura condiciona la administración de las personas. En este sentido, una cultura debe estar alineada al marco de las estrategias como compromiso interno y externo a ella condicionada a una relación entre la estrategia organizacional y la departamental, formando alianzas que faciliten la interacción e integración de

cada individuo con ella para el alcance de los objetivos programados, está a su vez, debe de apoyarse en una filosofía donde se define la organización acerca de cómo se deben asumir las prioridades; es decir, se trata de las razones por la cuales el personal hace las cosas y de la manera como las hace.

Por ello, es importante hacer referencia a los valores, normas reglas y creencias aspectos primordiales para la cultura organizacional.

Según, García y Dolan (2003) los valores:

> constituyen actitudes, opiniones y convicciones que implícitamente afectan el comportamiento de los individuos". Asimismo, indican que "de las creencias surgen los valores, siendo estructuras del pensamiento que se mantienen pre-configurados en el cerebro de cara a la supervivencia de las personas, como especie humana. (p. 72).

En este sentido Cohen (2009) utilizando la teoría de los valores de Schwartz (1996) analizó varios valores en relación al compromiso en empleados de banca en Israel. Para este autor, entender cómo los valores individuales afectan a la empresa permite crear un mayor ajuste entre los valores del empleado y los de la empresa. En la medida en que exista mejor congruencia entre los valores de los empleados y los de la empresa, es más fácil que se produzca el compromiso (Cohen, 2009)

Liderazgo

El liderazgo es asociado a las habilidades que posee una persona para influenciar a otras, independientemente del rol que ejerza, cargo que ostente o del lugar donde se desenvuelve, no obstante, se asevera que un líder no puede transferir sus habilidades a todos los contextos donde actúa con la misma efectividad, lo cual equivale a decir que debe conocer y dominar la situación donde está inmerso y principalmente ser reconocido como tal por sus seguidores. Algunos autores consideran que el liderazgo forma parte,

entre otras, de las responsabilidades del gerente. Davis y Newstrom (2003) afirman que “El liderazgo es una parte importante de la administración, pero no es la única”. (p.194).

Por consiguiente, Chiavenato (2002), considera el liderazgo “como un proceso clave en toda organización y ha sido una preocupación constante tanto de las organizaciones que lo necesitan como de los teóricos”. (p.557).

Según Hughes (2007) el liderazgo:

> es un fenómeno complejo que involucra al líder, a los seguidores y la situación. Es probable que con los líderes con disposición a la tranquilidad y sin ataques o menosprecio hacia los subordinados, se obtenga información completa y oportuna, a diferencia del caso de jefes con temperamentos explosivos. (p.6).

Por su parte, Gibson (2006), el liderazgo se produce cuando un individuo perteneciente a un grupo de personas modifica la motivación o las capacidades de los demás hacia un interés común que beneficie a todos por igual.

Mientras, otros estudiosos simplemente conciben al liderazgo y la administración como dos procesos diferentes.

Satisfacción Laboral

De acuerdo a Robbins (2004) la satisfacción en el trabajo: es la actitud general de un individuo hacia su puesto.

Se puede decir que, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, una actitud no una conducta, ya que, así también, es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Es por esto, que la eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones laborales.

En la satisfacción del trabajo de las personas es importante considerar cuatro factores (Robbins, 2004):

Trabajo mentalmente estimulante: Las personas prefieren trabajos en los que se les dé la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño, promoviendo un estímulo intelectual.

Remuneraciones equitativas: Las personas quieren esquemas de pagos y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas, ya que, cuando se percibe que el salario es equitativo y que se basa en la exigencias del trabajo, las capacidades del individuo, así como también en los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos, de igual forma se requiere de un sistema de ascensos equitativos, que provoque oportunidades de ascenso y crecimiento personal, lo que lleva a mayores responsabilidades y, una mejor posición.

Condiciones laborales de apoyo: Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por la comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo.

Compañeros que los respalden: Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales, ya que también satisface la necesidad de contacto social.

La Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE)

Es la unidad administrativa con adscripción a la Secretaría Despacho de la Universidad de Carabobo, la cual realiza funciones de naturaleza, directiva – ejecutivo, técnica y de servicios en relación a la administración de información y control de los procesos académicos y administrativos de los estudiantes que cursan estudios y egresan de los estudios de Pregrado y de Postgrado de la Universidad de Carabobo.

VISIÓN

Será el núcleo fundamental de la administración académica, consciente de las necesidades de la Universidad y de la Sociedad; con una imagen difundida y fortalecida, orientada a proporcionar un servicio de excelencia basado en los principios y valores éticos de la Institución.

Será una dependencia con un gran sentido de racionalidad en el uso de los recursos; que tenga capacidad de adaptarse a las nuevas formas de organización a través del aplanamiento y flexibilidad de la dependencia.

MISIÓN

Coordinar, supervisar y controlar los procesos académicos y administrativos de los estudiantes que aspiran ingresar y graduarse en la Universidad de Carabobo, de acuerdo a los parámetros establecidos por esta Institución de Educación Superior, contribuyendo a una administración académica efectiva y eficiente, así como consolidar los valores que regulan la vida de la Institución y de la Sociedad, mejorándose en sus aspectos intrínsecos y de relaciones con su entorno; esto mediante la utilización de estrategias administrativas de avanzada, empleando tecnología de punta que facilite los procesos académicos y administrativos y el mejoramiento continuo de su personal, garantizando el compromiso del mismo con las metas de la Universidad, facultándolo, motivándolo y propiciando el trabajo en equipo creador e innovador, prestando sus servicios en coordinación con los órganos locales de las facultades en materia de información y control estudiantil.

La Dirección General de Asuntos Estudiantiles, es una dependencia de la Universidad de Carabobo adscrita a la Secretaria, cuyas funciones es prestar servicios a estudiantes y egresados de esta Casa de Estudios, en su misión busca garantizar el compromiso de los trabajadores con las metas.

Teorías que Sustentan la Investigación

Teorías de la Motivación

Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable, las que se presentarán a continuación:

Teoría de la Jerarquía de Necesidades

En teoría Abraham Maslow (1954) presenta la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de las siguientes cinco necesidades. Fisiológicas incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales, seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales, sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad estima: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención y autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow (1954), necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior.

Es necesario que la directiva de la DIGAE conozca las necesidades de sus trabajadores, para proporcionarles satisfacción en cuanto al nivel de

necesidad en que se encuentran para lograr motivarlos y que se sientan comprometidos con la organización.

Teoría X y Teoría Y

Douglas McGregor (1960) propuso dos diferentes modos de ver a los seres humanos: uno básicamente negativo, llamado teoría X, y otro básicamente positivo, llamado teoría Y**.**

Por lo tanto, la teoría X asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y el trabajo es una forma de castigo, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación.

Mientras que la teoría Y se considera que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización.

Conocer cuáles empleados se encuentra en la teoría X para tratar de motivarlos y lograr llevarlos a la teoría Y para que se comprometan con la organización y sus metas.

Teoría de las Necesidades

McClelland (1951,1961) se enfoca en tres necesidades: realización, poder y afiliación las cuales son:

Necesidad de realización: las personas luchan por alcanzar logros personales, más que por las recompensas del éxito en sí. Tienen el deseo de hacer algo mejor o más eficientemente de lo que se ha hecho con anterioridad.

La necesidad de poder: es el deseo de tener impacto, de ser influyente y de controlar a otros. Los individuos que tienen una alta necesidad de poder disfrutan cuando están a cargo, luchan por influir en otros, prefieren que se les coloque en situaciones competitivas y orientadas al estatus y tienden a preocuparse más por el prestigio y la influencia sobre los demás que por un desempeño eficaz.

La tercera necesidad es la afiliación: los individuos con una alta necesidad de afiliación luchan por la amistad, prefieren situaciones de cooperación mejor que las competitivas, y desean relaciones que involucren un alto grado de comprensión mutua.

En la DIGAE los trabajadores se encuentra insatisfechos con sus algunos de sus jefes, la mayoría de ellos no tiene la necesidad de afiliación viven constantemente en conflicto con sus compañeros.

Teoría de la Fijación de Metas

Edwin Locke (1968,1969) propuso que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación en el trabajo. Es decir, las metas le indican a un empleado lo que es necesario hacer y cuánto esfuerzo será necesario desarrollar. Para enfatizarlo mejor, podemos decir que las metas específicas mejoran el desempeño; que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un mayor desempeño que las metas fáciles.

De acuerdo a lo establecido por el autor el personal debe tratarse metas que lo mantengan motivado y cuanto más difíciles sean estas se logra que mejoren su desempeño.

Teoría de la Equidad

Según Stacy Adams (1963, 1965) en esta teoría los empleados hacen comparaciones de los insumos y los resultados de sus puestos en relación con los de otros. Percibimos lo que obtenemos de un puesto (resultados) en relación con lo que aportamos (insumos), y luego comparamos nuestra relación resultados-insumos con la relación resultados-insumos de otras personas en nuestra misma situación. Si percibimos que nuestra relación es igual a la de las otras personas con las que nos comparamos, se dice que existe un estado de equidad o equilibrio. Cuando vemos que la relación es desigual, experimentamos tensión por la equidad.

Esta teoría se relaciona con la problemática, ya que se percibe que algunos trabajadores se comparan con otros en igual condiciones si están en desventaja experimentan rivalidades y poco compromiso con sus labores.

Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom (1964)

Esta teoría dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; la cual dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso, y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado.

Esta teoría está relacionada con la problemática en el sentido de que el personal se siente desmotivado para realizar tareas, ya que la organización carece de un sistema de evaluación de desempeño y de reconocimiento.

En este sentido, todas las teorías de la motivación citadas anteriormente aportan valiosa información para la investigación, ya que están relacionadas con el área de estudio, todo lo que ellas plantean servirá de guía para estudiar la desmotivación presente en los trabajadores de la DIGAE.

Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo (1930)

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

La organizaciones, están compuestas por persona que vienen a conformar ese talento humano que hace vida en ellas y que relacionan socialmente y poseen característica individuales y el estudio de esas relaciones permite conocer y explicar el comportamiento humano en las organizaciones. Se relaciona con la problemática, ya que entre sus factores se encuentra el descontento del personal con algunos jefes y el trato que ellos reciben de estos.

Bases Legales

Otro aspecto importante de incluir en el marco teórico, ya que es de obligatorio cumplimiento, entre estas se tiene:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87: Establece que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar.

La presente investigación se trata de trabajadores (talento humano) es necesario que estos sean protegidos y se le garantice una seguridad por parte del Estado.

Artículo 89: Establece que el trabajo es un hecho social donde el Estado dispondrá de los materiales necesarios para ello, toda medida o acto del patrono contrario a la Constitución es nulo, al mismo tiempo prohíbe la discriminación y el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral.

Este artículo se incluye en la investigación, porque estable derecho al trabajo y no se permitirán discriminaciones sociales y la DIGAE como organización está compuesta por talento humano de diferente condiciones.

El artículo 144: Establece aspectos generales concernientes a funcionarios públicos, indica sus deberes y derechos tales como ascensos, traslados, seguridad social.

Se incluye ya que trata todo lo relacionado con los funcionarios públicos y la organización de estudio es un ente público.

La Ley del Estatuto de la Función Pública (2002). Expresa:

Artículo 1: La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios públicos y las administraciones públicas nacionales, estadales y municipales, lo que comprende: El sistema de administración de personal, el cual incluye: procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, permisos entre otros.

Este artículo se incluye porque comprende todo lo relacionado con el sistema de administración de los funcionarios públicos.

En el artículo 63: Se expresa que el desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías.

Este artículo es incluido en la investigación, ya que trata de la capacitación de los empleados públicos.

Ley de Universidades

En el artículo 26 en el literal 18: Son atribuciones del Consejo Universitario. Dictar, conforme a las pautas señaladas por el Consejo Nacional de Universidades, el régimen de seguros, escalafón, jubilaciones, pensiones, despidos, así como todo lo relacionado con la asistencia y previsión social de los miembros del personal universitario.

Este artículo sustenta la investigación en cuanto a que presenta todo lo relacionado con la previsión social de los empleados universitarios.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presentan los aspectos metodológicos de esta investigación que servirán de apoyo para desarrollar los objetivos.

Tipo de Investigación

Según el autor Fidias G. Arias (2006), la investigación descriptiva:

> consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24).

De acuerdo con la definición del autor esta investigación es descriptiva, ya que caracteriza y describe el compromiso organizacional para luego establecer unos resultados.

Diseño de la Investigación

Según el autor Santa Palella y Feliberto Martins (2006), define:

> El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. (pág.96).

Este estudio utilizó al diseño no experimental, ya que solo se observaron los hechos tal cual se presentan, en este caso los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Asuntos General de Estudiantiles para luego analizarlos.

Al respecto Arias (2006), expresa la investigación o diseño de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna” (p.31)

El presente estudio se fundamentó en un diseño de campo, ya que la información se obtuvo directamente desde sus actores sin ser manipulada en este caso los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), El universo o población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo” (p. 304).

La población objeto de estudio en la investigación fue todo el personal administrativo de la Dirección de Asuntos Estudiantiles los cuales son cincuenta y dos (52) empleados.

Muestra

Santa Palella y Felibert Martins (2006), definen la muestra como: “la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible” (p. 116).

En la presente investigación la muestra estuvo representada por veintiséis (26) empleados lo que representa 50 % de la población.

Técnicas de Recolección de información

Para Arias (2006), las técnicas de recolección de datos como “Las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.111). La técnica que se utilizó para recopilar la información fue la encuesta.

En cuanto al instrumento Santa Palella (2006) afirma que “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p137). En esta investigación se hizo uso del cuestionario en una escala tipo Lickert.

La encuesta estuvo constituida por dieciocho (18) ítems estructurados con la escala de Lickert, de tres (3) categorías de respuestas y con un rango del uno (1) al tres (3), clasificada con las siguientes denominaciones: Siempre (1), Algunas veces (2) y Nunca (3). El instrumento de recolección de datos está formado por proposiciones afirmativas el cual se aplicó a veintiséis (26) trabajadores administrativos de la DIGAE. La encuesta se llevo a cabo de forma personal y anónima.

Confiabilidad y Validez del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

Para medir la confiabilidad se utilizó la fórmula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1}\right]\left[1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

Posteriormente se obtuvo el resultado el cual fue:

α=0,82

Este índice de confiabilidad, de acuerdo a Palella y Martins (2006), es considerado como confiabilidad **MUY ALTO.**

CUADRO N° 1

Significado de los valores del coeficiente

BAREMO	INTERPRETACIÓN
0,01 a 0,20	Muy Bajo
0,21 a 0,40	Bajo
0,41 a 0,60	Moderado
0,61 a 0,80	Alto
0,81 a 1,00	Muy Alto*

Fuente: Palella y Martins (2006)

Validez del instrumento

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010),"la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se busca medir" (pág. 278).

Asimismo Hurtado (2000) el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.

Para el análisis de los resultados se utilizó distribuciones de frecuencias absolutas y porcentuales de acuerdo a la respuesta de cada ítem. Se utilizó el programa Microsoft Excel, con finalidad de presentar gráficos y barras para la mayor comprensión del objeto de estudio.

Así mismo, fue valido de acuerdo con los planteamientos teóricos de Palella y Martins (2006), quienes aseguran que:

> En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre en números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento(s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas" (p. 173)**.**

En la presente investigación el instrumento fue sometido a la validez de tres (3) expertos en el área de la Gerencia Educativa quienes revisaron exhaustivamente el instrumento para verificar la coherencia, pertinencia y claridad de los objetivos indicadores y variables.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En el presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario, el cual fue el instrumento utilizado para la recolección de datos, el mismo estuvo estructurado por dieciocho (18) preguntas relacionadas con las variables de estudio, aplicado a una muestra de veintiséis (26) empleados que conforman el personal administrativo de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Carabobo, se procesó y analizó a través de dos (2) variables las cuales son: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral.

Cabe señalar, que los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario fueron organizados y analizados donde cada ítem se cuantificó en términos de frecuencias y porcentajes, después se procedió a realizar su correspondiente representación gráfica, donde la interpretación se realizó a través de un análisis estadístico y porcentual estableciendo una relación entre los datos suministrados por los sujetos muéstrales y la sustentación teórica que apoyo la investigación.

Variable: Compromiso Organizacional
Dimensión: Cultura Organizacional
Indicador: Valores (Ítem Nº 01), Principios (Ítem Nº 02), Creencias (Ítem Nº 03)

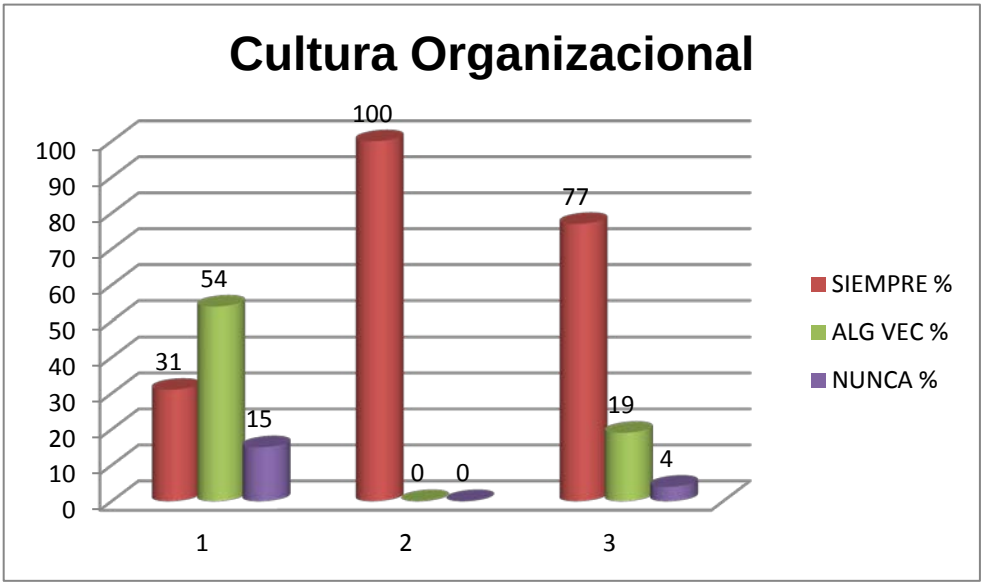
Ítem Nº 01: Los valores organizacionales están reflejados en tus acciones laborales cotidianas.
Ítem Nº 02: Eres honesto y correcto cuando realizas tu labor en el área de trabajo.
Ítem Nº 03: Te adaptas con actitud positiva a las normas y reglas de la organización para un mejor funcionamiento de la dependencia.

Tabla Nº 1 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
1	8	31	14	54	4	15	100
2	26	100	0	0	0	0	100
3	20	77	5	19	1	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado l personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico Nº 1



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 01

La variable Compromiso Organizacional, con la dimensión Cultura Organizacional, con el indicador Valores, en el ítem Nº 01 se les pregunto al personal administrativo, si los valores organizacionales están reflejados en sus acciones laborales cotidianas, 54% de los encuestados afirma que algunas veces y 31% respondió que siempre, mientras que 15% expreso que nunca. Lo que refleja una falta de valores que representa una debilidad para la organización, ya que está por lo general buscan difundir y promover valores de manera que cada uno de sus trabajadores puedan compartirlos, y defenderlos, para que así todos se manejen bajo los mismos estándares.

De acuerdo a Garza (2004) los valores son enunciados generales que contienen ciertos valores que todos los integrantes de la organización deben cumplir para ayudar a facilitar el proceso de socialización, la vida y toma de decisiones en el lugar de trabajo.

Este autor destaca que los valores éticos del personal que labora en la administración pública son el marco de referencia que guía el pensamiento y la acción de éstos hacia la consecución de los objetivos e intereses considerados institucionalmente. Los valores éticos de cualquier organización se reflejan en la calidad de la toma de decisiones. En la administración pública los valores éticos, son indispensables al ser parte de la cultura organizativa, la cual es vital en la conducta del personal coadyuvando al crecimiento y desarrollo de empresas e instituciones.

Mientras en la DIGAE estos valores no estén reflejados en sus acciones laborales se retrasan los procesos y no existen esos estándares que guían las acciones sino que mayoría de sus empleados hacen lo que mejor les parezca.

Con respecto, al ítem Nº 02, 100 % de los encuestados respondió que siempre son honestos y correctos cuando realizan sus labores, mientras que las otras opciones no obtuvieron respuestas. Los principios organizacionales

son la base para la identidad y el entendimiento de sus integrantes. Permite valorar, guiar y jerarquizar, las diferentes situaciones que el entorno presenta para darles respuestas adecuadas y coherentes. Proporciona capacidad para actuar de manera estratégica y eficiente.

En relación con el ítem N° 03, los resultados indicaron que 77% de los empleados de la DIGAE siempre se adaptan con actitud positiva a las normas y reglas de la organización para un mejor funcionamiento de la dependencia, mientras que 19 % de los encuestados indicó que algunas veces y 4 % nunca. Como se puede evidenciar en los resultados obtenidos la mayoría de los empleados de la DIGAE se adaptan a las normas y reglas establecidas, lo cual representa una fortaleza para la dependencia, ya que estas son las que regulan el comportamiento de los trabajadores en una organización.

Variable: Compromiso Organizacional
Dimensión: Cultura Organizacional
Indicador: Trabajo en Equipo (ítem 04), Trabajo en Equipo (Ítem Nº 05).

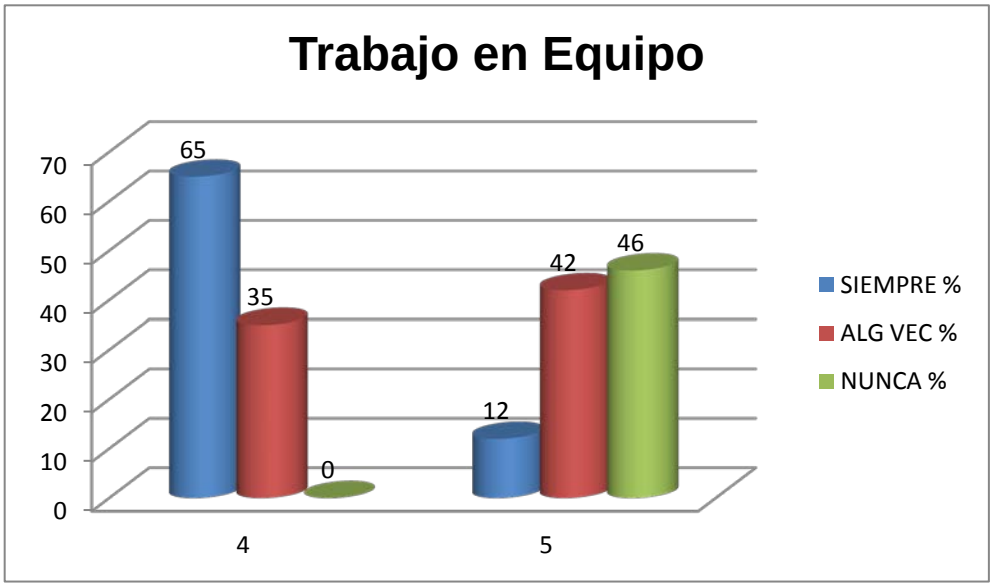
Ítem Nº 04: Prestas colaboración y ayuda a tus compañeros de trabajo cuando tienen dificultades para realizar sus funciones.
Ítem Nº 05: La organización fomenta el trabajo en equipo como estrategia para consensuar las opiniones del personal en el logro de las metas institucionales.

Tabla Nº 2 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
4	17	65	9	35	0	0	100
5	3	12	11	42	12	46	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 2



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 02

Continuando con la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Cultura Organizacional y su indicador Trabajo en Equipo a partir del ítem Nº 04. Se pudo evidenciar que 65% de los empleados manifiesta que siempre presta colaboración a sus compañeros y 35 % índico que algunas veces. Estos resultados demuestran que la mayoría de los empleados están dispuestos a colaborar con sus compañeros de trabajo en el momento en que estos lo necesiten. Es muy importante para una organización que sus trabajadores sean colaboradores, ya que el éxito de ellas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados.

Por su parte, el ítem N° 05, refleja 46% del personal encuestado indicó que nunca, la organización fomenta el trabajo en equipo como estrategia para consensuar las opiniones del personal en el logro de las metas institucionales, 42% manifestó que algunas veces, mientras 12% indico que siempre. Esto refleja una profunda debilidad para la organización, ya que cuando no se trabaja en equipo, las actividades no fluyen de manera rápida y eficiente.

En atención a esta situación, Robbins y Coulter (2000) indican que, un equipo de trabajo es un número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente responsables

Variable: Compromiso Organizacional
Dimensión: Cultura Organizacional
Indicador: Liderazgo (ítem 06), Liderazgo (Ítem Nº 07).

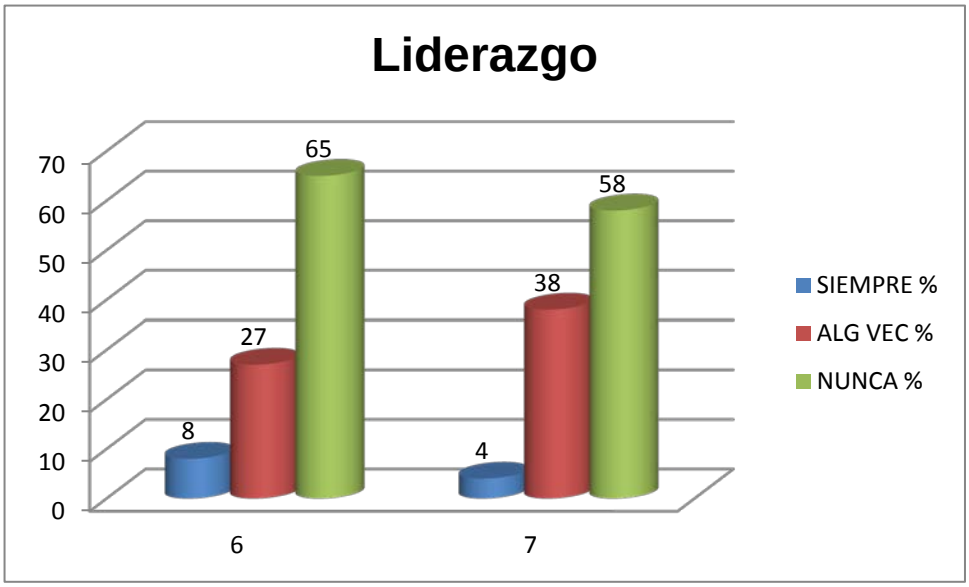
Ítem Nº 06: La organización valora tu liderazgo en el desarrollo de tu labor proporcionándote oportunidades para el crecimiento profesional.
Ítem Nº 07: El director toma en cuenta tu participación aceptando las opiniones y reconociendo tu liderazgo en la dependencia.

Tabla N° 3 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
6	2	8	7	27	17	65	100
7	1	4	10	38	15	58	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 3



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 03

Continuando con la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Cultura Organizacional cuyo indicador es el Liderazgo para ambos ítems, se les pregunto al personal administrativo en el ítem N° 06, la organización valora tu liderazgo en el desarrollo de tu labor proporcionándote oportunidades para el crecimiento profesional, 65% respondió que nunca, 38% respondió que algunas veces, y solo 8% indicó siempre. Este es un aspecto importante que los directivos de la DIGAE deben tomar en cuenta, ya que de acuerdo con Robbins (2004) el sistema de oportunidades debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Adicionalmente, al analizar el ítem N° 07, los consultados respondieron 58% nunca, 38% algunas veces, mientras 4% dijo que siempre. El director toma en cuenta su participación aceptando las opiniones y reconociendo tu liderazgo en la dependencia. Es importante que en la DIGAE se desarrolle el liderazgo que guie e inspire al trabajador, que sienta que su participación es útil y no vea el trabajo como una carga, sino como una nueva oportunidad de crecimiento, ya que de acuerdo a los resultados la participación de los empleados no es tomada en cuenta lo que genera un descontento en el personal.

Robbins (2004) afirma que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros y que distingue a una organización de otra.

En la DIGAE, existe una deficiencia en los elementos que conforman la cultural, lo que genera que esta sea débil y sus empleados no se comprometan con la organización.

Variable: Compromiso Organizacional
Dimensión: Preparación Laboral
Indicador: Incentivos (ítem 08), Motivación (Ítem Nº 09).

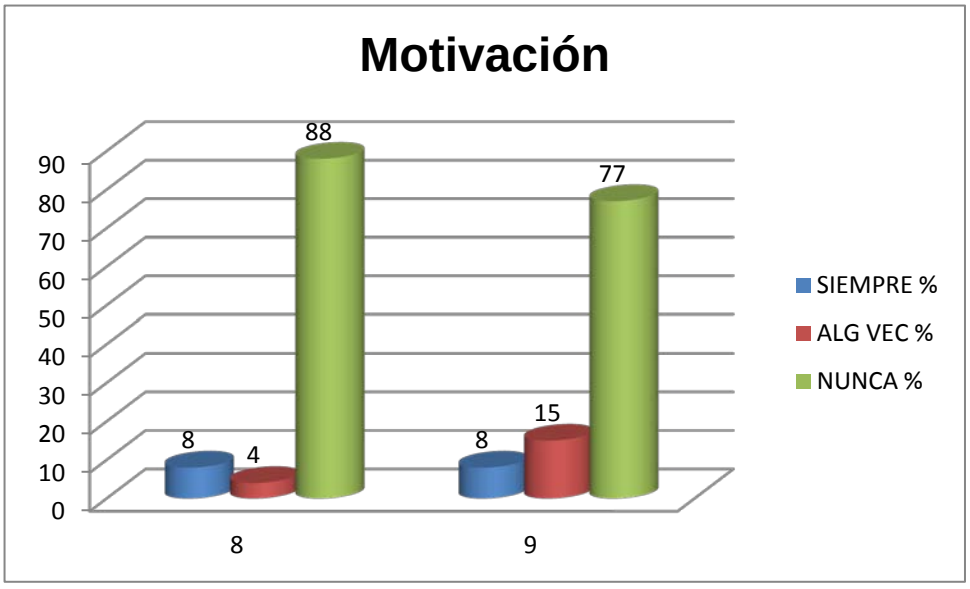
Ítem Nº 08: La organización recompensa el desempeño laboral con algún tipo de incentivo.
Ítem Nº 09: La organización te incentiva cuando tienes un desempeño que permite lograr los objetivos de la dependencia.

Tabla Nº 4 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
8	2	8	1	4	23	88	100
9	2	8	4	15	20	77	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 4



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 04

La variable Compromiso Organizacional en su dimensión Preparación Laboral, el indicador Incentivos, se evidenció a través de la información suministrada por el personal administrativo en el ítem N° 08, 88% de los encuestados respondió que nunca ha sido recompensado por algún tipo de incentivo en la organización, 4% algunas veces, 8% siempre. En la DIGAE no existe un sistema de incentivo que permita cubrir las expectativas de los empleados.

Con relación al ítem N° 09 continuando con la dimensión la Preparación Laboral, el indicador Motivación, 77% del personal administrativo manifestó que nunca la organización los incentiva cuando tienen un desempeño que permite lograr los objetivos, 15% expresó que algunas veces y el restante 8% siempre. Es necesario que en la DIGAE se establezcan estrategias motivacionales de manera que permita impulsar al personal, de manera que se sienta comprometido a la hora de realizar su trabajo.

De acuerdo a Chiavenato (2000) la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de una manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Variable: Compromiso Organizacional
Dimensión: Preparación Laboral
Indicador: Mejoramiento (ítem 10), Actualización (Ítem Nº 11), Productividad (Ítem Nº 12)

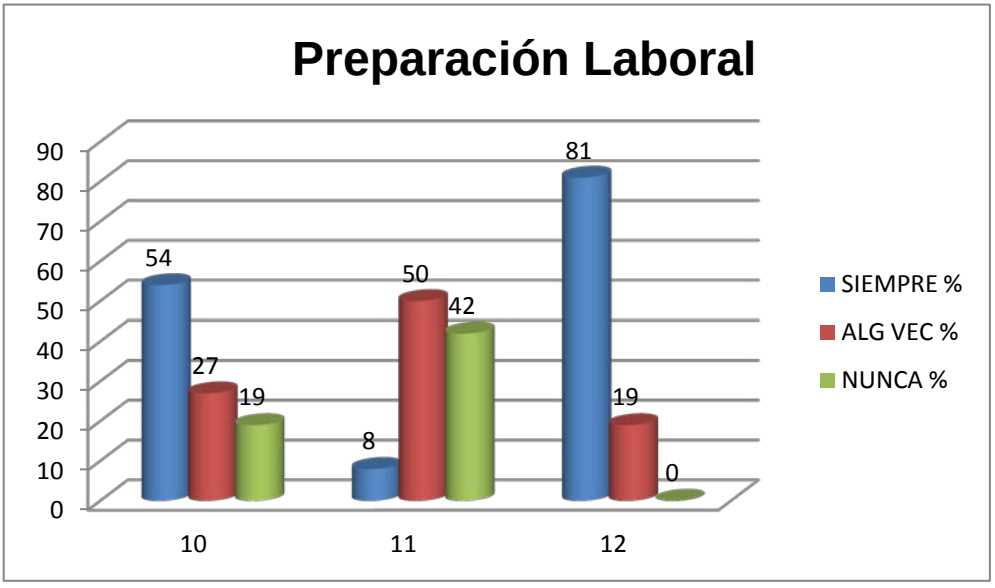
Ítem Nº 10: Cuando asistes a los programas de capacitación vas con entusiasmo por adquirir nuevas herramientas laborales.
Ítem Nº 11: La organización crea programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de la dependencia.
Ítem Nº 12: Cumples con las funciones asignadas con efectividad para lograr mayor productividad en el trabajo.

Tabla Nº 5 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
10	14	54	7	27	5	19	100
11	2	8	13	50	11	42	100
12	21	81	5	19	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 5



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 05

La variable Compromiso Organizacional en su dimensión Preparación Laboral, el indicador Mejoramiento, el ítem N° 10, el personal administrativo encuestado respondió, 54% siempre cuando asisten a los programas de capacitación van con entusiasmo por adquirir nuevas herramientas laborales, mientras 27% manifestó que algunas veces y 19% nunca. Este es un factor determinante en el éxito de la capacitación, que se debe tomar en cuenta por los directivos de la DIGAE, para que el programa de capacitación se materialice los empleados deben tener interés por adquirir conocimientos.

En el ítem N° 11, para el indicador Actualización, 50% dijo que algunas veces, 42% respondió que nunca, 8% restante se ubicó en siempre. Cuando se les preguntó si la organización crea programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de la dependencia. Es fundamental e importante que la gestión de recursos humanos cree programas de acuerdo a las necesidades de la organización. En la DIGAE de acuerdo a los resultados solo algunas veces toman en cuenta el factor necesidad.

Para Werther (2000) la capacitación, auxilia a los miembros de las organizaciones a desempeñar su trabajo actual.

En relación al ítem N° 12, donde se pregunta si cumplen con las funciones asignadas con efectividad para lograr mayor productividad en el trabajo, 81% respondió que siempre, 19% dijo que algunas veces, la opción nunca no obtuvo respuesta. Esta es una fortaleza para la DIGAE, ya que al tener un personal dispuesto a trabajar, se obtiene mayor productividad y se logran las metas establecidas. Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, entre otros son usados para producir bienes y servicios.

Variable: Desempeño Laboral
Dimensión: Comportamiento Organizacional
Indicador: Competencias (ítem 13), Comportamiento (Ítem Nº 14), (Ítem Nº 15)

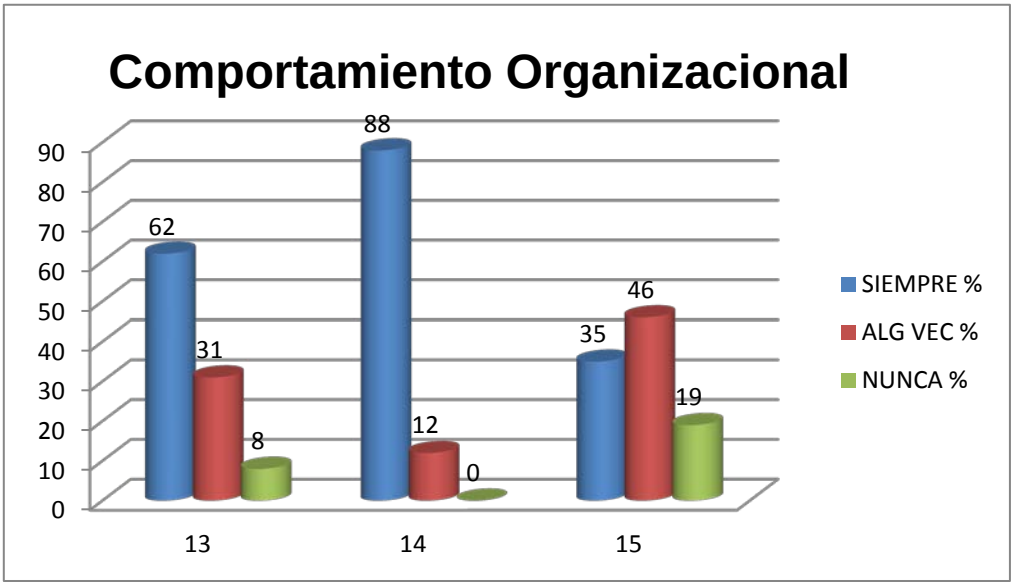
Ítem Nº 13: Tienes competencias específicas para aplicar los conocimientos en la práctica laboral.
Ítem Nº 14: Eres responsable y persistente en tu desempeño laboral.
Ítem Nº 15: Te sientes identificado con la visión y misión de la organización

Tabla Nº 6 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
13	16	62	8	31	2	8	100
14	23	88	3	12	0	0	100
15	9	35	12	46	5	19	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 6



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 06

La variable Desempeño Laboral en su dimensión Comportamiento Organizacional, el indicador Competencias en el ítem N° 13, 62% de los encuestados afirman que siempre tienen competencias específicas para aplicar los conocimientos en la práctica laboral, 31 % que algunas veces y 8% nunca. La DIGAE debe aprovechar el factor competencia, ya que sus trabajadores aplican eso conocimientos adquiridos en sus labores diarias para lograr un mejor desempeño.

Para Chiavenato (2007) las competencias son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas.

Continuando con la variable y el indicador mencionados anteriormente, cuyo indicador es comportamiento en el ítem N° 14 se les pregunto al personal administrativo, son responsables y persistentes en su desempeño laboral, 88% respondió siempre, mientras 12% dijo que algunas veces y la opción nunca no obtuvo respuesta. Es un aspecto importante a considerar por los directivos de la DIGAE, ya que la mayoría de su personal está dispuesto a lograr un buen desempeño laboral y de esta manera la dependencia pueda alcanzar los objetivos establecidos.

Mientras, Palacio (2005), plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

En el ítem N° 15, 46% dijo que algunas veces, 35% respondió que siempre y 19 manifestó que nunca. Cuando se les peguntó te sientes identificado con la visión y misión de la organización. De acuerdo a los resultados esto es una debilidad para la DIGAE que la mayoría de su personal solo algunas veces se identifica, con la misión y visión lo que atrasa el logro de objetivos.

Variable: Desempeño Laboral
Dimensión: Comportamiento Organizacional
Indicador: Satisfacción (ítem 16), (Ítem Nº 17), Reconocimiento (Ítem Nº 18)

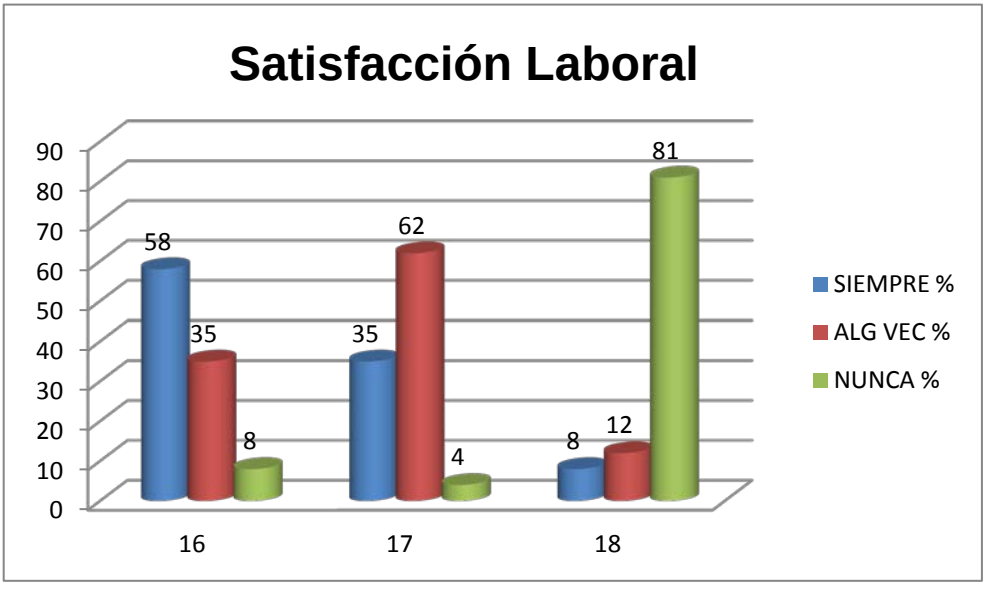
Ítem Nº 16: Te sientes satisfecho con la labor que realizas.
Ítem Nº 17: Te sientes satisfecho con la organización al lograr los objetivos propuestos.
Ítem Nº 18: La institución otorga reconocimientos cuando se logran los objetivos organizacionales.

Tabla Nº 7 Distribución de Frecuencia del Personal de la DIGAE

Nº ÍTEMS	SIEMPRE		ALG VEC		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	%
16	15	58	9	35	2	8	100
17	9	35	16	62	1	4	100
18	2	8	3	12	21	81	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Gráfico N° 7



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la DIGAE. Arráez (2014)

Interpretación Tabla N° 07

La variable Desempeño Laboral, en su dimensión Comportamiento Organizacional, en el ítem N° 16 donde se preguntó, te sientes satisfecho con la labor que realizas. 58% dijo siempre, mientras 35 % manifestó que algunas veces, y el 8% restante dijo que nunca. Es bueno para la DIGAE que sus empleados se sientan satisfechos con su cargo, ya que a través de ello tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades y si existe un interés en él

Al respecto Robbins (2004) define la satisfacción en el trabajo como la actitud general de un individuo hacia su puesto.

En el ítem N° 17, 62% del personal administrativo manifiesta que algunas veces se siente satisfecho con la organización al lograr los objetivos propuestos, 35% respondió siempre, mientras 4% nunca. Esta es una debilidad para la DIGAE que la mayoría de sus empleados solo están satisfecho con la organización algunas veces. Todo esto trae como consecuencia bajo rendimiento de los trabajadores y una falta de involucramiento con la organización y sus objetivos.

Con relación al ítem N° 18, 81% afirman que nunca la institución otorga reconocimientos cuando se logran los objetivos organizacionales, 12% algunas veces, 8% siempre. Estos resultados son negativos para la DIGAE, ya que al no otorga reconocimientos al empleado este motivado para realizar sus labores.

Es por ello que, destaca Robbins (2004) que en la actualidad existe una gran variedad de formas que utilizan las empresas para otorgarles reconocimientos a sus trabajadores.

CONCLUSIONES

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación y tomando en cuenta Ia información obtenida a través de la aplicación del instrumento al personal administrativo de la DIGAE se obtuvo lo siguiente:

Para el primer objetivo referente a identificar el nivel de compromiso organizacional que presentan los trabajadores de la DIGAE:

El personal administrativo manifestó que no están comprometidos con la organización, razón por el cual no existe esa relación entre el trabajador y la organización, donde el empleado manifiesta que no se otorgan incentivos y reconocimientos cuando logran un buen desempeño que permita alcanzar los objetivos establecidos. Lo que genera que no se sientan comprometidos con la organización y sus metas. Es por ello que se presentan algunos factores existentes en la DIGAE:

_Se determinó que la mayoría de los empleados no se apegan a los valores organizacionales, por el desconocimiento de los mismos.

_El personal no está motivado, es por ello que no tienen la disposición a realizar un buen desempeño en beneficio de la Organización.

_La mayoría de los empleados no desean mantenerse dentro de la Organización, ya que se sienten insatisfechos con los sueldos que perciben.

_Alto índice de ausentismo generado por la falta de compromiso organizacional.

En relación al segundo objetivo Interpretar los factores presentes en el desempeño laboral de los trabajadores de la DIGAE, estos son: capacitación laboral, actualización, incentivos y reconocimiento, oportunidades de crecimiento profesional, consideradas como variables determinantes para el desempeño de los empleados, ya que a su vez guardan una estrecha relación con la productividad, al lograr que el personal presente todos estas variables se traduce en un desempeño óptimo para poder así alcanzar las metas establecidas por la dependencia.

RECOMENDACIONES

La mayoría de las organizaciones universitaria en Venezuela presentan una estructura jerárquica piramidal con actividades y objetivos establecidos, es de hacer notar que este tipo de jerarquía hace que los procesos se vuelvan lentos y monótonos, lo cual se traduce en ineficiencia que repercute en los resultados. En consecuencia se ve afectada la calidad de los servicios prestados por estas organizaciones, que no escapan de la realidad del país caracterizada por altos índices de desempleo e incertidumbre.

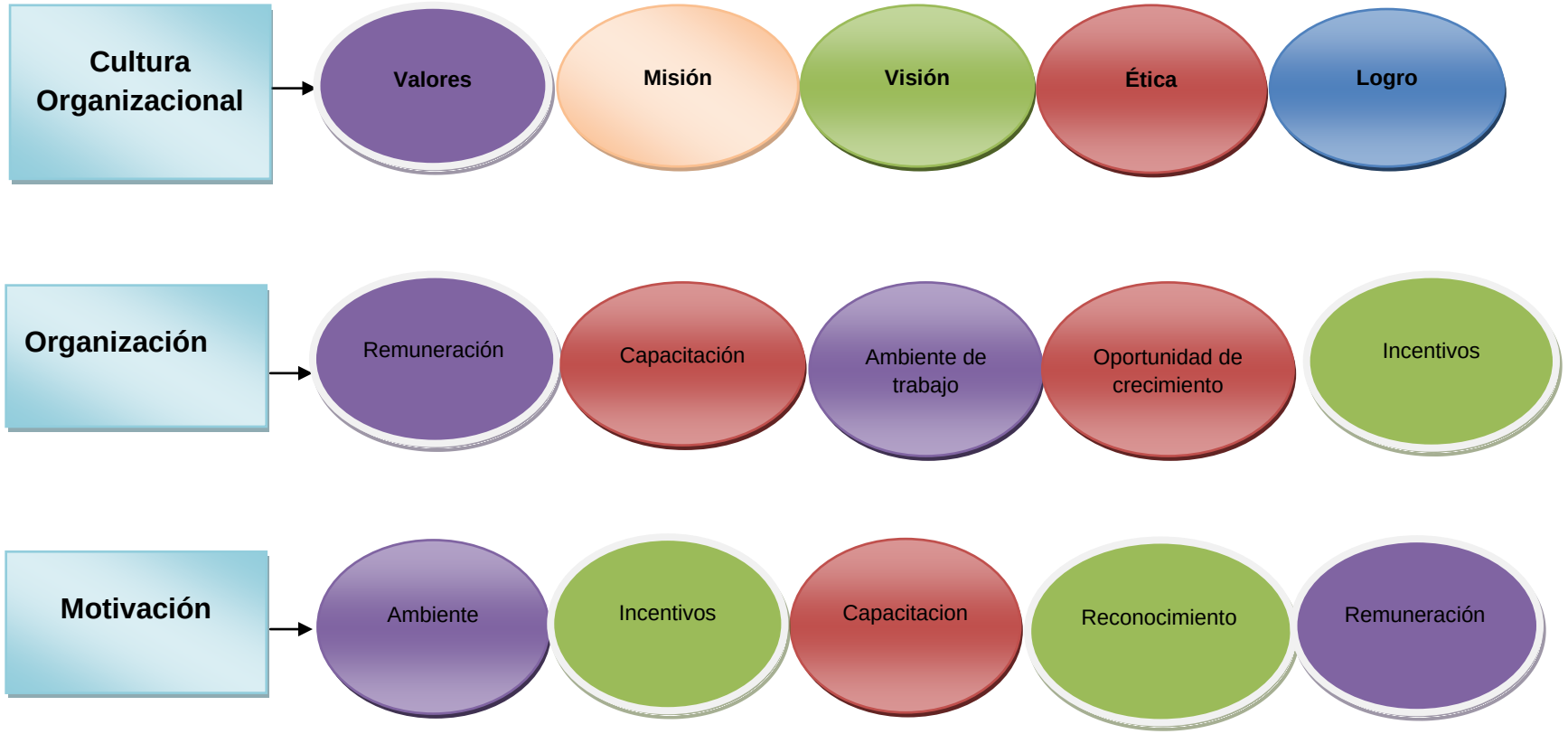
Cabe señalar que la DIGAE ha pasado por muchos cambios entre los cuales se puede mencionar su nombre y organigrama que han influido en el nivel de compromiso de sus trabajadores.

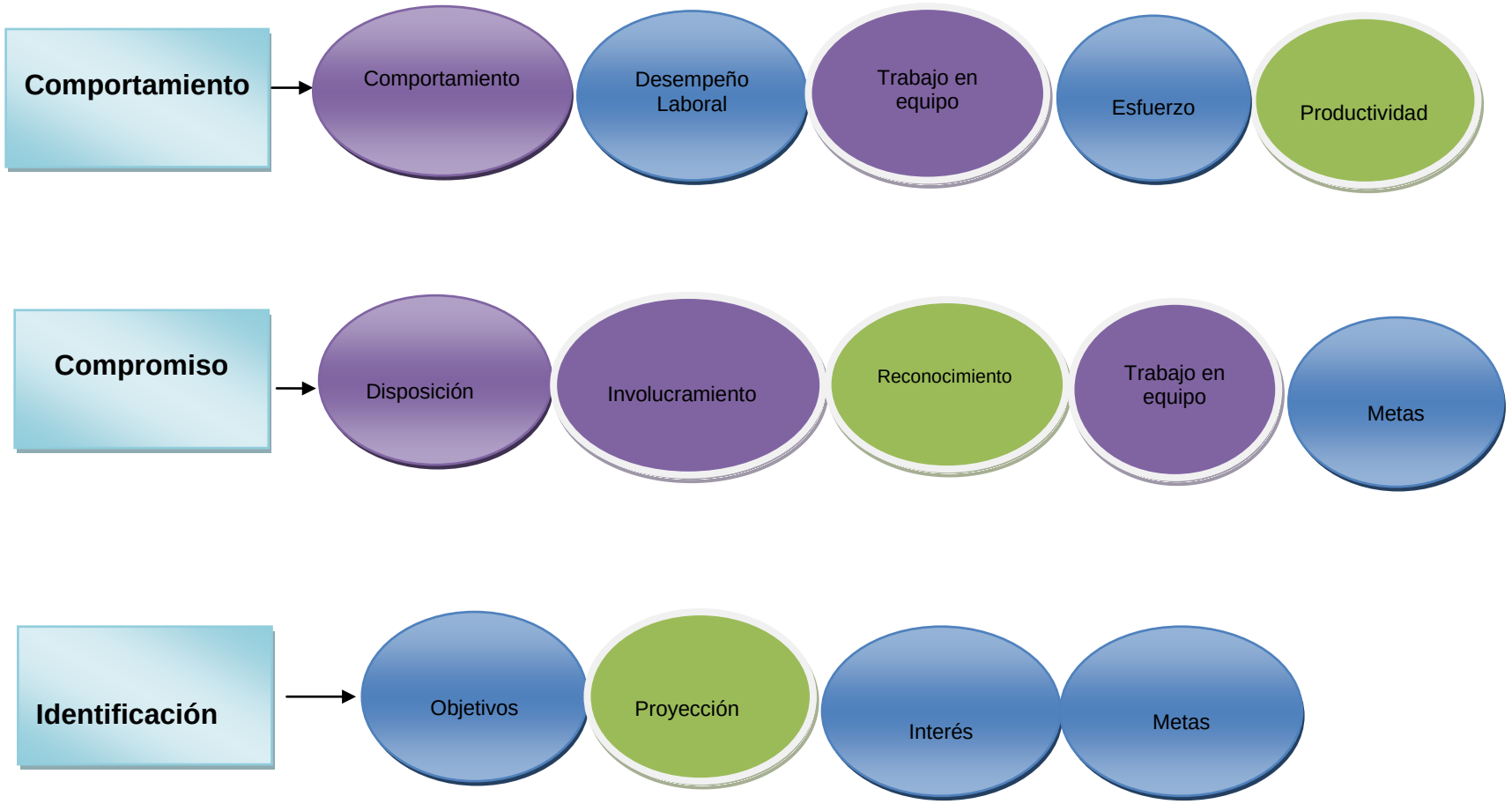
Es necesario que la DIGAE inculque una cultura organizacional donde se cultiven los valores que rijan el comportamiento de sus empleados. Un sistema de reconocimiento para los trabajadores por sus esfuerzos, ya que es importante reconocer el trabajo de manera que los empleados logren un buen desempeño que conlleve al éxito de la organización.

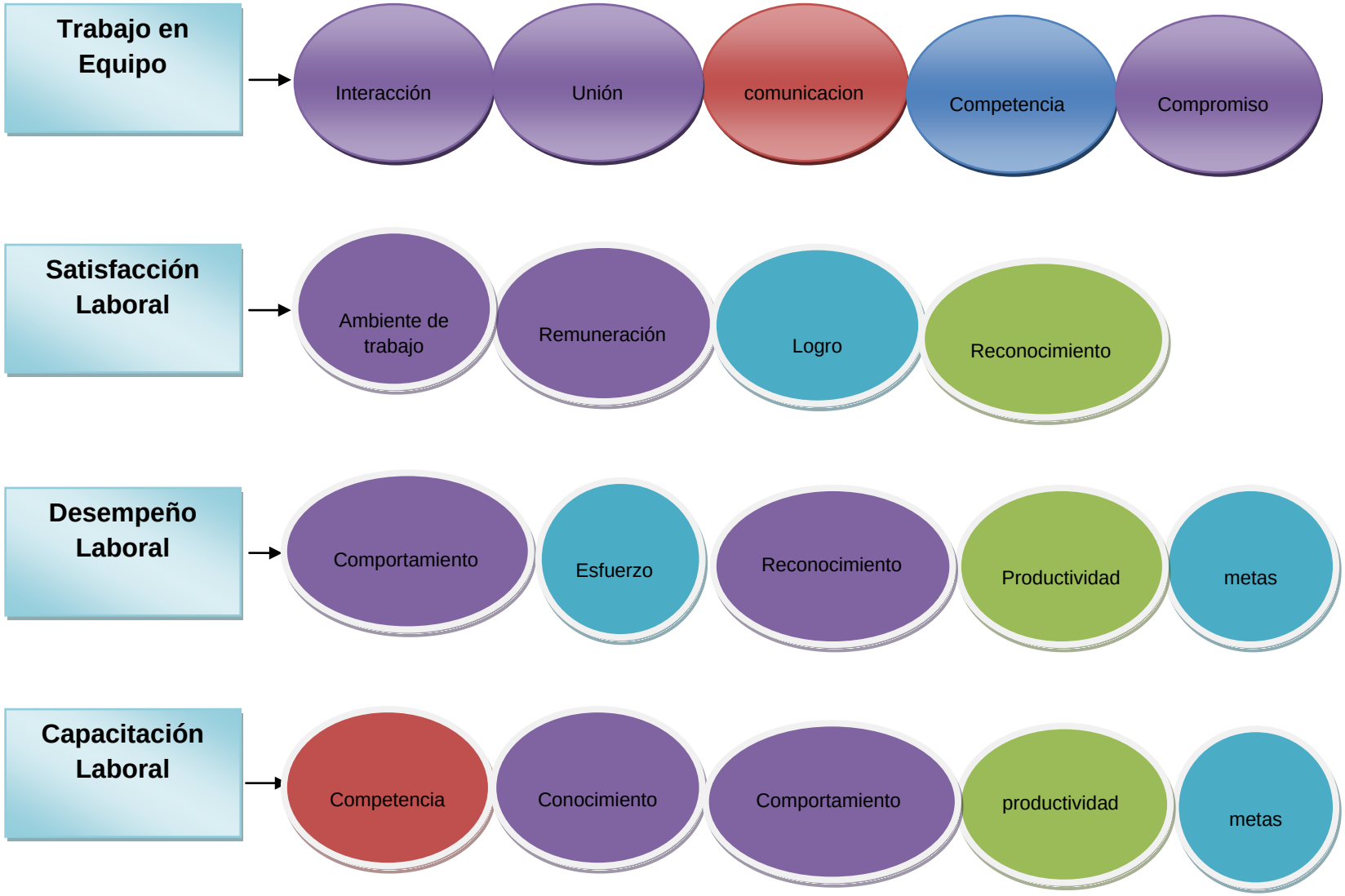
Por lo anteriormente expuesto, se espera que esta organización objeto de estudio mejore sus procesos en función de sus objetivos, tomando en cuenta el nivel desempeño de sus trabajadores, lo cual permitirá mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

CAPÍTULO V

MATRIZ CARACTERÍSTICA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIGAE




Comportamiento
Comportamiento
Desempeño Laboral
Trabajo en equipo
Esfuerzo
Productividad
Compromiso
Disposición
Involucramiento
Reconocimiento
Trabajo en equipo
Metas
Identificación
Objetivos
Proyección
Interés
Metas


Trabajo en Equipo
Interacción
Unión
comunicacion
Competencia
Compromiso
Satisfacción Laboral
Ambiente de trabajo
Remuneración
Logro
Reconocimiento
Desempeño Laboral
Comportamiento
Esfuerzo
Reconocimiento
Productividad
metas
Capacitación Laboral
Competencia
Conocimiento
Comportamiento
productividad
metas

Leyenda

Valores

Misión

Visión

Ética

Logros

Perfil del Compromiso

Rasgo Mayor

Rasgo Menor

SÍNTESIS

De acuerdo con los resultados de la matriz se puede evidenciar que en la DIGAE los empleados no toman en cuenta los valores organizacionales, lo que genera que no se trabaje bajos los mismos estándares establecidos por la organización, sino bajo su criterio. Es importante que los trabajadores se rijan por los valores, normas y reglas establecidas por la organización, ya que estos factores permiten regular el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización. Donde la ética juega un papel fundamental que permite el fortalecimiento de la honestidad, responsabilidad, lealtad, entre otros.

En la DIGAE el personal manifiesta una actitud de disposición a colaborar con sus compañeros, pero los directivos no fomentan el trabajo en equipo, que permita que los trabajadores se involucren, que perciban su contribución como necesaria y requerida para el logro de los objetivos de la organización.

La DIGAE debe fomentar el compromiso e identidad para con sus empleados, de manera tal que éstos, se sientan orientados y confiados con respecto a su desempeño laboral. Por otra parte, todo el personal administrativo, debe participar activamente en el establecimiento de metas y objetivos de manera que se sientan comprometidos e involucrados con los mismos.

Cabe señalar, que en la DIGAE existe un ambiente laboral desfavorable que no permite al personal alcanzar los niveles de satisfacción, obteniendo así poco productividad. También se debe mejorar las relaciones interpersonales para evitar los conflictos laborales que han llevado hasta la paralización de las actividades.

Otro aspecto relevante de mencionar es, que el sistema de otorgamiento ascensos e incentivos no se realice a dedo como se está realizando actualmente, sino por meritos profesionales.

1.- Incentivos sociales de capacitación que le permitan al trabajador desempeñarse para lograr altos niveles de productividad.

2.- Optimizar el ambiente de trabajo, que permita un clima laboral favorable, de manera que le permita a los empleados comprometerse con la organización.

3.- Publicar las normas de la institución, así como también el plan de reconocimiento y ascensos y la parte social de manera de compartir los objetivos personales con los de la organización.

4.- Escasa oportunidad de ascensos que permitan a los empleados a desarrollarse profesionalmente.

5.- Oportunidades de crecimiento, dentro de la Organización.

6.- Considerar a los empleados en el establecimiento de las metas y objetivos

REFERENCIAS BLIOGRÁFICAS

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

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (5ta. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Arnedo B. & Castillo M. (2009). Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (ipspudo). Cumaná, Estado Sucre. Trabajo de Grado de Pregrado. Universidad de Oriente. Cumana, Venezuela.

Barboza B. & Luckert F. (2010). Compromiso Organizacional. Caso Empresa De Bebidas Carbonatadas y no Carbonatadas, Ubicada en el Estado Carabobo, Venezuela. Trabajo de Grado de Pregrado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ta. ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo. (3ra. ed.). McGraw Hill Interamericana S.A. Bogotá. Colombia.

Chiavenato, I. (2002). Administración en los Nuevos Tiempos. Bogota: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2003). Administración de Recursos Humanos. (6ta. ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004).Gestión del talento humano". (5ta. ed.). Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. (8va. ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009), Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. (2da.ed.). México: McGraw-Hill.

Chiquito, M. (2013). Clima Organizacional en el Desempeño de los Trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo". Trabajo de Grado de

Maestría no publicada. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Cohen, A. (2009): “A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz’s basic human values theory among bank employ

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial Nº 5453. Marzo 24 del 2000. Caracas, Venezuela.

Erazo (2011). La Motivación Como Factor Clave en el Desempeño Laboral del Personal Docente del Instituto Universitario Adventista de Venezuela. Tesis de Grado de Maestría no publicada. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Davis K. & Newstrom J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. (11ma. ed.). México: McGraw Hill.

Flaherty, J. (2001). La Esencia de la Administración Moderna. (1ra. ed.). México. Pearson Educación.

García, S. y Dolan, S. (2003). “Dirección por Valores”. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de España

Garza, J. (2004). Valores para el ejercicio profesional. (1era ed.) México. McGraw Hill.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2006). Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos. (11 ma. ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Hernández, Fernández & Baptista, (2003). Metodología de la Investigación. (3ra. Ed.). México: McGraw - Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. ed.). México: McGraw-Hill.

Hughes, R., Ginnett, R. y Curphy, G. (2007). Liderazgo. (5ta. ed.) India: Mc Graw-Hil

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. (3ra.ed). Caracas: (SYPAL).

Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas. McGraw Hill. México

Molinary, J. (2009). Influencia de la Cultura Organizacional en la Formación Profesional y Desarrollo del Personal Administrativo en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado de Pregrado no publicada. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Ley del Estatuto de la Función Pública (2002). Gaceta Oficial N° 37.522. Extraordinaria. Septiembre 06, de 2002

Ley de Universidades (1970). Gaceta Oficial Nº 1429. Extraordinaria. 08 Septiembre de 1970. Caracas, Venezuela.

Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. España: Pearson Prentice Hall.

Palella, S & Martins, F. 2006. Metodología de la Investigación Cuantitativa. (2da ed). Caracas: Fedupel.

Robbins, S. & Coulter, M. (2000). Administración. (6ta. ed.). México: México: Prentice-Hall.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (13ra. ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración. (8va. ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge T. (2009). Comportamiento Organizacional. (10ma. ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). Administración. (10ma. ed.). México: Pearson Prentice-Hall.

Werther W. Davis K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: (5ta. ed.): McGraw-Hill

Araujo, M y Guerra, M (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. Urbe, Nro 4. http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1288. [Consulta: 2014, mayo 05]

Arias, F (2001). El Compromiso Personal hacia la Organización y la intención de permanencia algunos factores para su incremento. Nro. 200 México: UNAM. Disponible http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf [Consulta: 2014, junio 25]

Martínez, M. (2007). El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf [Consulta: 2014, marzo 10]

Márquez, M. (2002). Satisfacción Laboral. Disponible en http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/. : [Consulta: 2014, marzo 08]

Mora, C. (2005). Empresas Venezolanas ante el Nuevo Comercio Internacional. [Documento en línea]. http://comercio-internacional-accion.espacioblog.com/post/. [Consulta: 2014, febrero 15].

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

Formato de Validación de Instrumento

Estimado (a) experto (a):

Saludos cordialmente; a continuación se adjunta un cuestionario con opciones de respuestas que estarán categorizadas desde 3 hasta 1, para su validación y posteriormente aplicación en el diagnóstico que servirá de base para el trabajo de Grado, titulado: **NOCIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DIGAE): UNA VISIÓN DESDE SUS ACTORES**. Dicho cuestionario presenta 18 preguntas, con respuestas policotómicas (Siempre/ Algunas Veces/ Nunca) relacionadas con el tópico de estudio.

Se agradece su juicio valorativo, usando para ello los criterios de **Sí / No**, en cada uno de los aspectos:

_Pertinencia

_Claridad

_Coherencia

Datos de Identificación del Experto:

Nombres y Apellidos: _____

Cédula de Identidad: _____

☐ Lic. ☐ Msc.☐ Dr (a). en: _____

Egresado (a) de la Universidad: _____

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado(a) participante:

El presente instrumento forma parte de una investigación sobre: **Noción de Compromiso Organizacional de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE): Una Visión desde sus actores.**

- Usted ha sido seleccionado (a), para responder este instrumento sobre los aspectos relacionados con el tema.
- La información suministrada tiene estricto carácter confidencial, por lo que no debe escribir su nombre ni firma.
- Se le agradece toda la colaboración y sinceridad que pueda prestar para llevar a cabo este estudio.

Instrucciones Generales:

- Lea cuidadosamente antes de responder.
- Para su respuesta, marque con una "X" la opción que mejor exprese su opinión.
- Se presentan tres (03) opciones posibles.

Autor:
Lic. Dionis Arráez

Gracias por su colaboración…

N° Preguntas	Ítems En tu desempeño en DIGAE usted considera que:	1-Siempre	2 -Algunas veces	3 -Nunca
1	Los valores organizacionales están reflejados en tus acciones laborales cotidianas.			
2	Eres honesto y correcto cuando realizas tu labor en el área de trabajo.			
3	Te adaptas con actitud positiva a las normas y reglas de la organización para un mejor funcionamiento de la dependencia.			
4	Prestas colaboración y ayuda a tus compañeros de trabajo cuando tienen dificultades para realizar sus funciones.			
5	La organización fomenta el trabajo en equipo como estrategia para consensuar las opiniones del personal en el logro de las metas institucionales.			
6	La organización valora tu liderazgo en el desarrollo de tu labor proporcionándote oportunidades para el crecimiento profesional.			
7	El director toma en cuenta tu participación aceptando las opiniones y reconociendo tu liderazgo en la dependencia.			
8	La organización recompensa el desempeño laboral con algún tipo de incentivo.			
9	La organización te incentiva cuando tienes un desempeño que permite lograr los objetivos de la dependencia.			
10	Cuando asistes a los programas de capacitación vas con entusiasmo por adquirir nuevas herramientas laborales.			
11	La organización crea programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de la dependencia.			
12	Cumples con las funciones asignadas con efectividad para lograr mayor productividad en el trabajo.			
13	Tienes competencias específicas para aplicar los conocimientos en la práctica laboral.			

Nº Preguntas	Ítems En tu desempeño en DIGAE usted considera que:	1- Siempre	2- Algunas veces	3- Nunca
14	Eres responsable y persistente en tu desempeño laboral.			
15	Te sientes identificado con la visión y misión de la organización.			
16	Te sientes satisfecho con la labor que realizas.			
17	Te sientes satisfecho con la organización al lograr los objetivos propuestos.			
18	La institución otorga reconocimientos cuando se logran los objetivos organizacionales.			

Confiabilidad del Instrumento

Sujeto/Item	1	2	3	4	5	6			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Xi
1	1	2	2	1	0	0	1	0	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	23
2	1	2	2	2	1	1	1	0	0	1	0	2	2	2	1	2	1	0	21
3	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	31
4	2	2	2	1	1	0	0	0	0	2	1	2	2	2	1	1	0	0	19

5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	9
6	1	2	2	2	1	0	0	0	0	2	0	2	1	2	2	2	2	0	21
7	2	2	2	1	0	0	0	0	0	2	1	2	2	2	1	1	1	0	19
8	2	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	2	2	2	1	0	19
9	2	2	1	2	2	1	1	0	0	1	1	2	2	2	2	2	1	0	24
10	2	2	2	1	1	1	1	0	0	2	1	1	1	2	2	2	1	0	22
11	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	2	1	0	15
12	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	24
13	0	2	2	1	1	0	0	0	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	15
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	35
15	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	24
16	0	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0	1	0	13
17	0	2	2	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0	1	0	13
18	1	2	2	2	1	0	1	0	0	1	1	2	1	2	2	1	1	0	20
19	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	1	0	16
20	1	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	2	2	2	1	1	1	0	17
21	1	2	2	1	0	2	1	1	1	2	0	2	2	2	1	1	1	0	22
22	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	1	2	1	2	1	1	1	0	20
23	1	2	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1	2	1	0	16
24	1	2	1	2	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2	0	2	2	0	18
25	1	2	2	2	1	0	0	0	0	2	0	2	1	2	2	2	2	0	21
26	1	2	2	2	1	1	0	0	0	2	0	2	1	2	2	2	2	0	22
Sumatoria	30	52	44	42	17	11	12	5	8	35	17	47	40	49	30	39	34	7	519
Media	1,2	2	1,7	1,62	0,7	0,4	0,5	0,2	0,3	1,3	0,7	1,8	1,5	1,9	1,2	1,5	1,3	0,3	20
Desv. Est.	0,7	0	0,5	0,57	0,7	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8	0,6	0,4	0,6	0,3	0,7	0,6	0,5	0,6	5,4
Varianza	0,5	0	0,3	0,33	0,5	0,4	0,3	0,3	0,4	0,6	0,4	0,2	0,4	0,1	0,5	0,4	0,3	0,4	29

S: 2
AV:1
N: 0

k/k-1	1,040
Varianza Interna	6
Varianza Exter	29,398
Fracción	0,22
Corchete	0,78
Alpha	0,82

TABLA

Objetivo General: Analizar el nivel de compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE) de la Universidad de Carabobo

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	**Compromiso Organizacional**: Es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización y sus metas y siente deseo de seguir formando parte de ella. **Robbins (2004)**	**Cultura Organizacional**	➢ Valores	1
			➢ Principios	2
			➢ Creencias	3
			➢ Trabajo en Equipo	4,5
			➢ Liderazgo	6,7
		Preparación Laboral	➢ Incentivos	8
			➢ Motivación	9
			➢ Mejoramiento	10
			➢ Actualización	11
			➢ Productividad	12
DESEMPEÑO LABORAL	**Desempeño Laboral**: Es la descripción objetiva y confiable de la manera como un empleado desempeña su puesto, atendiendo a las especificaciones del cargo. **Chiavenato (2005)**	**Comportamiento Organizacional**	➢ Competencias	13
			➢ Comportamiento	14,15
			➢ Satisfacción	16,17
			➢ Reconocimiento	18

Fuente: Arráez (2014)