



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



**ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE
LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO
UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Autores:
González, Domingo
Gutiérrez, María
Tutor: Omar León

Bárbula, febrero de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



**ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE
LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO
UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

Autores:

González, Domingo
Gutiérrez, María

Tutor: Omar León

Trabajo de Grado presentado para optar al Título
de Licenciado (a) en Relaciones Industriales

Bárbula, febrero de 2015

DEDICATORIA

Principalmente dedicamos este trabajo a nuestros padres: Zobeida Yaguaro, Grubel Castro de Gutiérrez y Marcos Gutiérrez puesto que nos brindaron apoyo y fortaleza en el desarrollo y transcurso de este, ayudándonos a concluir satisfactoriamente nuestro proyecto.

Dedicamos a Dios puesto que nos brinda sabiduría, amor y paciencia, nos ayuda en los momentos más difíciles brindándonos valores que nos fortalezcan no solo como trabajo de grupo, sino como personas.

Los Autores

AGRADECIMIENTOS

Primordialmente agradecemos a nuestros padres: Zobeida Yaguaro, Grubel Castro de Gutiérrez y Marcos Gutiérrez, quienes han sido un pilar invaluable para el fomento y evolución de nuestra vida personal y profesional y quienes con su afecto y dedicación nos han mostrado la valiosa esencia del aprender.

A la institución puesto que nos brindo conocimientos que nos ayudo para el desarrollo de nuestro proyecto y a elaboración final de este.

A los profesores que nos brindaron su sabiduría en varios campos del conocimiento ayudándonos así en varios aspectos que requerimos para el desarrollo de nuestro proyecto.

También damos gracias a nuestros compañeros de clase que de varias maneras siempre estuvieron acompañándonos y ayudándonos en los momentos que requeríamos ayuda , por compartir conocimientos con nosotros , por vivir compartir vivencias con nosotros y darnos sentimientos de alegría, amor , cariño que nos dejaran muchas enseñanzas y experiencias.

Los Autores



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Prof. Omar León**, hace constar que el Trabajo de Grado, bajo el título: **“ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO”**, presentado por los bachilleres: **González, Domingo C.I: 17.193.072 y Gutiérrez, María C.I: 18.253.544,,** como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, cumple con los requisitos de forma y fondo para su presentación y discusión según lo establecido en la normativa sobre Proyectos de Investigación y Trabajos de Grado de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del 2015.

**Prof. Omar León
C. I.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA**



VEREDICTO DEL JURADO

Nosotros jurado designado para la evaluación del Trabajo Especial de Grado titulado, **“ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO”**, presentado por los bachilleres: **González, Domingo C.I: 17.193.072** y **Gutiérrez, María C.I: 18.253.544**, para optar por el título de Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del 2015.

Nombre y apellido

Cédula de Identidad

Firma

ÍNDICE GENERAL

	pág.
Aprobación del Tutor.....	iii
Resumen.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Justificación de la Investigación.....	10
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	16
Bases Legales.....	32
Definición de Términos.....	42
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de Investigación.....	44
Estrategia Metodológica.....	46
Población y Muestra.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	49
Validez y Confiabilidad.....	51
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
LISTA DE REFERENCIAS	91
ANEXOS.....	94
A. Instrumento de Recolección de Datos.....	95
B. Confiabilidad del Instrumento.....	98
C. Constancia de Validación	102

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág
Cuadro	.
1. Cuadro Técnico Metodológico	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág
Gráfico N°	.
1. Ambiente	55
2. Dotación de Equipos de Protección	57
3. Medidas de Higiene y Seguridad Industrial	58
4. Políticas Salariales	59
5. Conocimiento de los Beneficios	60
6. Capacitación Adecuada	61
7. Crecimiento Profesional	62
8. Ascenso y Promociones de Cargo	63
9. Desarrollo de Conocimientos y Habilidades	64
10. Escalando posiciones y Mejoramiento del nivel salarial	65
11. Participo en las decisiones de mi área de trabajo	66
12. Responsabilidad en el Trabajo	67
13. Retroalimentación de mi Jefe sobre mi Desempeño	68
14. Relaciones entre los compañeros	69
15. Excelentes Relaciones	70
16. Dedicación al Trabajo	71
17. Actividades deportivas, culturales y vacacionales	72
18. Hablo con entusiasmo de mi empresa a otras personas	73
19. Estoy satisfecho con mi trabajo	74
20. Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa	75
21. Cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad	76
22. Reconocimiento	77
23. Agrado del Ambiente	78



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO

Autores:

González, Domingo

Gutiérrez, María

Tutor: Omar León

Fecha: febrero 2015

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objeto Analizar los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo. La investigación desarrollada fue de tipo descriptiva apoyada en una investigación de campo, con el propósito de ampliar los conocimientos que aportan las diferentes fuentes bibliográficas consultadas para la elaboración de la misma. Dentro de este contexto se consideró importante establecer los aspectos fundamentales del contenido de la investigación, se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos el cuestionario que fue aplicado a sesenta (60) trabajadores tomados como muestra de estudio, lo que condujo al análisis sobre la opinión que tuvieron los trabajadores y la percepción acerca de elementos que inciden en el sentido de pertenencia. El mismo fue validado por tres (03) expertos y la confiabilidad fue obtenida a través de la fórmula Alpha Cronbach en donde se obtuvo como resultado que el instrumento es confiable en 83.66%, se llegó a la conclusión que los elementos encontrados que inciden en el sentido de pertenencia en los empleados del sector ferretero son la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa y por último se formularon las respectivas recomendaciones.

Descriptor: Sentido de pertenencia, satisfacción, arraigo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPÚS BÁRBULA



**ELEMENTS AFFECTING THE SENSE OF BELONGING TO THE
EMPLOYEES OF A COMPANY LOCATED FERRETERO SECTOR IN THE
MUNICIPALITY OF SAN DIEGO CARABOBO**

Authors:

González, Domingo

Gutiérrez, María

Tutor: Omar León

Date: february 2015

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the elements that influence the sense of belonging among employees of a company's hardware sector in the municipality San Diego Carabobo state. The research conducted is descriptive supported by field research, with the aim of expanding the knowledge they bring different bibliographic sources consulted for preparing the same. Within this context it was considered important to establish the fundamentals of research content, was used as a technique and instrument data collection questionnaire was applied to sixty (60) workers sampled study, which led to the analysis of took the view that workers and the perception of elements that affect the sense of belonging. The same was validated by three (03) experts and reliability was obtained through the fa formula Alpha Cronbach where was obtained as a result that the instrument is reliable, it is 83.66%. Concluded In conclusion, the found items affecting the sense of belonging in the hardware sector employees are the personal satisfaction of each individual in the organization, its recognition as a human being, respect for their dignity, equitable remuneration, recognition, development opportunities, teamwork and fair evaluation and finally the respective recommendations.

Keywords: Sense of belonging, satisfaction, attachment.

INTRODUCCIÓN

Dentro de las organizaciones, bien pudiera decirse que existen lazos que crean obligaciones en los individuos y uno de estos lazos es el relacionado con el sentido de pertenencia el cual permite que los empleados se sientan comprometidos con lo que hacen, así como con la visión y misión organizacional, favoreciendo el cumplimiento de las actividades en forma coordinada. Es por ello, que esta investigación tuvo como objetivo general Analizar los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo.

El mismo está enfocado en una investigación descriptiva de campo, con el propósito de ampliar los conocimientos que aportan las diferentes fuentes bibliográficas consultadas para la elaboración de la misma. Dentro de este contexto se consideró importante establecer los aspectos fundamentales del contenido de la investigación, el cual se desarrolla en cuatro capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I. En este segmento se describe el planteamiento y formulación del problema, donde se describe la situación problemática, se definen los objetivos que persigue la investigación, con la finalidad de abordar la situación y se precisan los elementos que justifican el desarrollo del estudio.

Capítulo II. En este apartado se exponen un conjunto de antecedentes que vinculan de manera directa e indirecta con el tema de investigación. Además, se desarrollan las bases teóricas mediante la explicación de

premisas de diversos autores que de alguna manera fundamentan los objetivos de la investigación.

Capítulo III. En este capítulo se precisa la naturaleza de la investigación de acuerdo al paradigma, diseño, estrategia metodológica empleada con el fin de operacionalizar los objetivos que se han fijado en el marco de la investigación. Se esbozan las técnicas e instrumentos de recolección de información empleadas y se define la población de la cual se toma la muestra a investigar, es decir, las personas fuentes de información para con el estudio.

Capítulo IV. En esta sección se procesa el instrumento aplicado a la población objeto de estudio, para luego analizar e interpretar los datos que se han recopilado. Este capítulo constituye el principal insumo de donde se derivan los hallazgos de la investigación, ya que a través de este se presentan las conclusiones y las recomendaciones derivadas del estudio, por último están la lista de referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente en el mundo empresarial, no sólo los recursos financieros, tecnológicos o materiales representan los valores de una organización, por el contrario, elementos como la información, la comunicación y la gente deben hacer parte de las fortalezas de cualquier organización contemporánea. Por esta razón, en un mundo tan competitivo y globalizado como el actual, donde la oferta de bienes y servicios desborda la orden del día y las descargas publicitarias son cada vez más fuertes, las empresas buscan valores agregados que constituyan un beneficio diferencial, para poder obtener cierto margen de distinción con relación a la competencia.

En muchas ocasiones la ventaja comparativa está personificada por los trabajadores y, ante todo, por el grado de compromiso, profesionalismo y pertenencia que tengan hacia la compañía, sus operaciones y objetivos. Para el siglo XXI, surgen nuevos modelos en la conciencia del ser humano, lo que permite la disminución de los valores individualistas, surgiendo el interés de las personas por fortalecer los valores comunes.

En tal sentido, mundialmente, el capital humano en las organizaciones tiene como reto responder en forma oportuna y coherente al impacto de la globalización y la posmodernidad por lo que los esquemas gerenciales especialmente en la administración pública exige una eficiente gestión de

capital humanos que dé respuesta a las demandas y aporte beneficio a todos los actores sociales involucrados, así como al entorno donde cumple las labores.

En tal sentido, las organizaciones deben estar comprometidas con la estructura social existente, que intervengan en la gestión de los procesos de administración. Al respecto señala Gibson y otros (2007:5) que “una organización es una unidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes”. Es decir, se debe resaltar y dar importancia a la teoría que los objetivos comunes, únicamente pueden concretarse cuando los integrantes de las organizaciones se sienten identificados con la misma, de manera que exista un comportamiento adecuado que les permita desenvolverse, donde el cumplimiento de las normas, procedimientos y la comunicación se realicen con agrado.

De allí que, la interrelación de los elementos anteriormente mencionados, conforman lo que se conoce como sentido de pertenencia, como su nombre lo indica, es sentir que se pertenece a un lugar u organización, con todo lo que implica la palabra pertenecer; es decir, ser parte importante, valorada, reconocida de la misma. Para una empresa u organización gozar con un alto sentido de pertenencia es de vital importancia, ya que todos los planes y programas que se ejecuten en su interior serán fruto de un trabajo realizado por placer y no como un deber obligante y desmotivador.

La pertenencia hace que todas las acciones estén encaminadas al mejoramiento y a la calidad, pues los excelentes resultados serán motivo de orgullo y las falencias que se presenten, serán oportunidades de

mejoramiento, dentro de un ambiente donde todos los colaboradores son tenidos en cuenta como actores imprescindibles para la organización.

En este mismo orden de ideas, se infiere que cuando se desarrolla un adecuado sentido de pertenencia en una organización, la misma representa una fortaleza importante, sin embargo, caso contrario, constituye una de las debilidades primordiales que debe ser considerada y atacada mediante programas, políticas y acciones que cambien los elementos culturales, los cuales reprimen que las personas se identifiquen con la institución u organización, donde se busca el desarrollo de un clima de trabajo altamente motivador.

En efecto, se puede determinar como un vínculo o como un obstáculo en el buen desempeño de una organización y puede ser un factor que influye en el comportamiento de las personas que interactúan dentro de la misma, de tal manera, se puede llegar a la siguiente definición presentada por Vargas (2007):

La fuerza del sentido de pertenencia en muchas ocasiones persiste, como una latencia emotiva, relacionada con aquellos rasgos distintivos de la identidad colectiva que todavía mantienen su sentido para el sujeto. Por tanto, el sentido de pertenencia es un elemento primario de arraigo e identificación personal y colectiva. Es expresión concreta de adhesión a rasgos específicos y característicos de la cultura que sintetizan perfiles particularmente sentidos de identidad cultural (p.35).

Por lo tanto, el sentido de pertenencia lo lleva por dentro cada individuo y lo demuestra en su desempeño; el éxito de los trabajadores es la muestra palpable del compromiso que sienten hacia su organización. Fomentar un

espíritu de pertenencia hacia la institución, generador de devoción hacia la entidad, de auténtico compromiso y participación en todas las actividades, propicia la verdadera identidad e integración y es la fórmula ideal para alcanzar efectividad y prosperidad en cualquier gestión conjunta.

En una organización deben estar comprometidas todas las personas que hacen vida dentro de ella, compartir los objetivos para obtener los mejores resultados. Esta evaluación viene implícita en la imagen de la organización, y que a su vez está ligada a la identidad corporativa, debido a que se ubica en la esfera o entorno donde los integrantes de una empresa se relacionan, arrojando una respuesta positiva o negativa, dependiendo de la compatibilidad que tengan con la organización.

En este ámbito, si un empleado no posee una buena relación con la empresa, la imagen que éste proyectará, no será la más idónea para la misma y por ende la organización debe tomar medidas para que su capital humano que es quien da vida a la empresa, se encuentre fuertemente relacionado a la imagen que esta proyecte, de modo que puedan tener intereses en común y visualicen un mismo objetivo. De acuerdo Montaña (2010), el sentido de pertenencia se entiende como:

La defensa que hacen los empleados, de los diferentes intereses, valores y objetivos que posee una institución, haciéndolos propios y parte de su perfil e identidad laboral. El sentido de pertenencia es un vínculo significativo entre la organización y su talento humano, el cual además de generar ganancias en ambas partes, también hace que se estrechen lazos, donde sentimientos como el arraigo, el compromiso, la identidad, entre otros, permiten que el trabajador quiera pertenecer a un grupo social, apropiarlo y hacerlo parte de su vida laboral y personal (p.4).

A pesar de lo anterior expuesto, existen empresas que no le dan la debida importancia al capital humano, afectado por diversos factores que inciden en su eficiencia, el deficiente empleo del espíritu de ayuda, integración, el choque entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales del personal. Lo descrito anteriormente, genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios, que reducen la eficiencia del personal en el desarrollo de sus actividades.

Aunando a lo descrito anteriormente, esto se debe a la falta de incentivos que pueden traducirse en recompensas por los trabajos realizados que impulse a las personas a dar más de sí, para hacerse merecedores de los mismo. De allí que, este fenómeno puede influir en el ambiente, ya que la motivación es considerada desde la perspectiva administrativa como un elemento que influye en el sentido de pertenencia.

A pesar de ello, se encuentra el caso de una empresa, del sector ferretero, ubicada en San Diego estado Carabobo, el cual a través de información suministrada por uno de los Supervisores de la misma señaló, que: es una de las más grandes cadena venezolana de tiendas con soluciones para proyectos relacionados con la construcción, decoración y remodelación, un amplio surtido y un excelente servicio. La misma inició operaciones el 20 de agosto de 1992, con la apertura de la primera tienda en Valencia, y en la actualidad cuentan con 16 establecimientos ubicados en ocho ciudades del país: Caracas, Valencia, Maracay, Barquisimeto, Puerto La Cruz, Maracaibo, Maturín y Punto Fijo. EPA además es pionera en Venezuela, incorporando el formato de homecenter.

Para esta organización, es de total importancia cumplir cabalmente con el rol de la empresa privada, que es la generación de empleos, el pago de impuestos y la mejora de las condiciones económicas del país. Tienen además una responsabilidad muy importante con los clientes, asegurándoles calidad y buenos precios en los productos que ofrecen, todos estos aspectos ponen en manifiesto su compromiso con la sociedad.

Cabe destacar, que tienen como política empresarial, que ese compromiso va más allá de sus clientes e incluye también el bienestar de sus empleados, que para ellos lo denominan colaboradores, al promover su desarrollo ciudadano mediante la formación en valores éticos y morales; al ofrecerles oportunidades de progreso y prosperidad para su familia y la sociedad y al impulsar acciones voluntarias dentro de su comunidad, con la finalidad de impulsar elementos que influyan en el sentido de pertenencia de sus empleados.

Cabe desatacar, que se observa según información del supervisor de la empresa objeto de estudio, que pesar de que la misma tiene una política definida que va dirigida a la satisfacción de sus colaboradores o empleados, existe un cierto desconocimiento de cuáles son los elementos o factores que realmente influyen en el sentido de pertenencia de los mismos y de esta manera optimizar las fortalezas y con las debilidades buscar oportunidades de mejora.

Considerando el planteamiento anterior, surge la necesidad de realizar un análisis de los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero ubicado en el municipio San Diego estado Carabobo, estableciendo la formulación de nuevas políticas, programas de estímulo, métodos y procesos; a fin de elevar los niveles de

productividad y excelencia, propiciando además climas de trabajos motivantes y retadores que permitan a los trabajadores desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.

Es por ello, que la organización actual tiene como fundamento, ya no la teoría clásica de maximizar su valor, sino que su principal preocupación se centra en su permanencia en un mercado competitivo y el logro del reconocimiento público por la calidad de los bienes o servicios que ofrece y por su contribución al desarrollo social, únicas opciones para mantenerse. Se ha establecido que las bases para el éxito empresarial están en su alta especialización, su competitividad permanente renovada y reforzada, para llegar a la auténtica diferenciación que la llevan a la preferencia de un mercado o de un segmento del mismo.

Estas características de la empresa líder en el sector ferretero, se obtienen con bases a una particularidad esencial de la gente que la conforma, la cual consiste en la apropiación de la cultura organizacional, traducida al compromiso permanente de sus integrantes que a esto se le llama sentido de pertenencia. De tal forma, luego de lo mencionado anteriormente, es necesario plantearse las siguientes interrogantes:

- ¿Qué causa el sentido de pertenencia actual de los empleados de una empresa del sector ferretero?
- ¿Cuáles son los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero?

- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de los elementos que influyen en el sentido de pertenencia en los empleados de una empresa del sector ferretero?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar que causa el sentido de pertenencia actual de los empleados de una empresa del sector ferretero.
- Describir los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los elementos que influyen en el sentido de pertenencia en los empleados de una empresa del sector ferretero.

Justificación de la Investigación

El sentido de pertenencia de un individuo se relaciona con la satisfacción personal que siente al ser reconocido como integrante de un

grupo. Implica una actitud consciente y comprometida ante una determinada colectividad, en la que se participa activamente, identificándose con los valores, misión, visión, metas y objetivos. El sentido de pertenencia que un individuo siente y expresa respecto a la organización o empresa donde labora es muy variable de unas personas a otras.

Cada persona tiene un nivel de vinculación o sentido de pertenencia específico el cual enlaza los intereses particulares de cada persona con los diferentes espacios de relación interpersonal que encuentra en la empresa. Es por ello la importancia, de la presente investigación, ya que analiza los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero, es de gran importancia ya que es un factor determinante en la productividad de las mismas.

Bajo esta premisa, se puede decir desde que cada persona nace construye su propia identidad, en el mismo instante que los padres escogen un nombre, el individuo se empieza a diferenciar de los demás, y a medida que transcurre el tiempo este construye un cumulo de experiencias que hacen que se diferencie de quienes se encuentran a su alrededor. Son muchos los elementos que sirven para que cada persona se reconozca y sea reconocida en su individualidad, elementos que contribuyen a fijar las diferencias entre yo y el otro.

Si se traslada esto al ámbito laboral se encontrará que la persona que genera un sentido de pertenencia real para su organización, al interiorizar y practicar sus valores, principios, al creer en su visión y misión se sentirá identificado y trabajara permanentemente por el logro de sus objetivos porque sentirá que al alcanzarlos simultáneamente se estará realizando su realización personal.

De manera que, la presente investigación sentará sus bases para el análisis de los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados dentro de las organización, que servirá de apoyo fundamental a las mismas que buscan implementar y planificar todo lo referente al comportamiento socialmente responsable bajo principios éticos, siendo la cultura el pilar fundamental para lograr un buen ambiente, motivación y un organizacional que genere ese sentido de pertenencia.

Así mismo, esta investigación puede considerarse como referencia para otras empresas, las cuales deberán enfrentar desafíos que le permitan desarrollar el sentido de pertenencia de sus empleados; esto aportará información significativa para que cada una asimile de las experiencias, buenas prácticas y las fortalezas de la otra. Así mismo, la presente investigación servirá como referencia a futuros investigadores que deseen abordar la temática de sentido de pertenencia y los elementos que la influyen, desde sus aspectos teóricos y prácticos, y servirá como antecedente a futuras investigaciones, que se relacione con la similar metodología desde el paradigma cuantitativo con una investigación descriptiva de campo así como su estrategia metodológica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Para la realización de esta investigación se hace necesario indagar acerca de los estudios que se han realizado sobre los métodos utilizados para generar sentido de pertenencia en las organizaciones, por lo cual se han recopilado antecedentes correspondientes a cada uno de dichos estudios, que se presentan a continuación.

A nivel internacional se encontró a López (2012), en su trabajo titulado **“Autoestima y su Relación con el Sentido de Pertenencia en un Grupo de Operarios de una Empresa de Manufactura de Envase de Vidrio”**. Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades, Previo a optar al título de Licenciado en Psicología Industrial Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala.

El objetivo del señalado trabajo de investigación fue determinar si existe correlación entre la autoestima y su relación con el Sentido de Pertenencia en un Grupo de Operarios de una Empresa de Manufactura de Envase de Vidrio. Se tomó como sujetos de estudio al personal de los departamentos de Producto Terminado, Embarques, Decorado y Fundición; siendo estos 67 personas de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 44 años, con una permanencia laboral entre 1 a 20 años a quienes se les aplicó

el cuestionario A – E de autoestima y un cuestionario de identificación con la empresa. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo. Además se establecieron los niveles de autoestima y sentido de pertenencia de los sujetos por turno laboral, estado civil, edad y personal administrativo y operativo.

La principal conclusión a la que se pudo llegar mediante los resultados obtenidos es que no existe una correlación estadísticamente significativa entre autoestima y sentido de pertenencia en la empresa de manufactura de envase de vidrio donde se realizó el estudio, tomando en cuenta estado civil, departamento de labores, turno laboral y actividades administrativas u operativas de los sujetos con los que se hizo el estudio.

López (2012), sugiere como recomendación entre otras, que la empresa hacer consciente al personal de la importancia que juega su puesto de trabajo dentro de cada uno de los diferentes departamentos para alcanzar las metas fijadas de la organización y para que se sientan más identificados con sus labores asignadas lo cual aumentará la identificación con la organización.

Por otra parte Badell y Stanchieri (2011), **“Satisfacción Laboral, Compromiso organizacional e intención de irse. Un estudio comparativo de dos empresas multinacionales”**. Trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales (Industriologo) en la Universidad Católica Andrés Bello. No publicado.

El fin de esta investigación es determinar la intención de irse de los empleados de dos grandes empresas transnacionales, a través del compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Esta es una

investigación descriptiva correlacional. La unidad de análisis son los empleados de nivel directivo y gerencial de las grandes empresas del área metropolitana de Caracas afiliadas a la Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria. Que ocupan los diez primeros lugares de facturación, solo dos de ese grupo participaron en los estudios. Sobre esta población se tomó una muestra, la cual se determinó de forma no probabilística e intencional o de sujetos tipo.

Los resultados de la investigación demostraron que aunque existe un nivel intermedio de satisfacción y de compromiso tanto para la empresa “A” como para la empresa “B”, las dos variables independientes, satisfacción laboral y compromiso organizacional tienen baja relación con la intención de irse al menos en estas dos empresas. Pareciera una relación parsimoniosa que existen otras variables que influyen en que estos sean de estas características.

González (2011), en su investigación **“Estrategias para Mejorar el Clima Organizacional como Factor Determinante en la Eficiencia del Personal que Labora en los Tribunales del Estado Carabobo”**. Trabajo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, en la Universidad de Carabobo.

Tuvo como objetivo general de esta investigación, el de diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional como factor determinante en la eficiencia del personal que labora en los tribunales del estado Carabobo. Donde se pretende conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral. De manera que, la investigación se basa en la perspectiva metodológica cualitativa y estudio de campo tipo descriptivo

con carácter evaluativo, donde se utiliza la técnica de la encuesta bajo la modalidad del cuestionario. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante cuadros y gráficos, donde se concluye que la cultura organizacional orienta los procesos administrativos del organismo y determina el clima organizacional del mismo, el cual influye directamente en la eficiencia del desempeño laboral.

Por otro lado se encontró un estudio realizado por Castillo (2011) titulado **“Programa de Intervención dirigido al Fortalecimiento del Sentido de Pertenencia en los Docentes Caso: Taller de Educación Laboral Flor Amarillo”**, presentado para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo, en la Universidad de Carabobo.

El propósito de este estudio fue determinar los efectos de la aplicación de un programa de intervención grupal basado en la teoría de Gestalt para fortalecer el Sentido de Pertenencia en los docentes del Taller de Educación Laboral Flor Amarillo. La investigación es evaluativa y el diseño metodológico pre experimental. Los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información fueron la observación, la entrevista, el pretest y postest. Los sujetos seleccionados para el estudio fueron los 19 docentes que prestan sus servicios en el Taller Educación Laboral Flor Amarillo.

Los resultados se presentarán a través de la sistematización de las diferentes fases del proceso, y el análisis de los mismos se realizará a través de la categorización, la T de Student y la teorización arrojando como resultados en el pre –test y post – test, un 20 % de aumento significativo por parte de los participantes lo que representan un cambio característico después de la sesiones del programa de intervención; así mismo se obtuvo reflexiones en cuanto a reconocer su posición ante su espacio laboral, que

los conlleva a sentirse una pieza importante en la institución, asumiendo compromisos desde el darse cuenta.

El autor llegó a la conclusión, que el sentido de pertenencia en el grupo favorece la participación, disposición colectiva para desarrollar los objetivos planteados por el mismo, permite trabajar los conflictos interpersonales que están causando presión e influencia sobre las acciones a realizar. Así mismo, esta investigación se vincula con la presente investigación ya aporta teorías se relacionan con el sentido de pertenencia y permite alcanzar sus metas más rápida y satisfactoriamente.

Bases Teóricas

Las teorías que enmarcan el universo teórico de este trabajo de investigación son: La teoría de las expectativas, la teoría del reforzamiento y la teoría de las necesidades de Maslow Abraham (1987). Posteriormente se agregan los grandes temas de análisis que se consideran convenientes para complementar el contenido de la investigación dirigida a analizar los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo.

Cabe destacar, que estos temas de análisis engloban aspectos concernientes al ausentismo laboral, el sentido de pertenencia como expresión del vínculo entre organizaciones y trabajador, el compromiso organizacional y el reconocimiento.

Teoría de Expectativas de Porter y Lawler (1968)

Palomo (2010:39) hace referencia a la Teoría de Porter y Lawler (1968), sosteniendo que la satisfacción laboral, es el “resultado que se obtiene del esfuerzo o la valoración motivacional para el trabajo, viene a ser el resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa”. En la relación entre el desempeño y las recompensas las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos, sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

La expectativa es la probabilidad subjetiva de alcanzar una meta, es decir, la estimación que hace un individuo sobre la probabilidad de lograr un resultado basándose en el esfuerzo que se propone hacer. Esta teoría representa la novedad de diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas, y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional, que influye sentido de pertenencia.

Las recompensas extrínsecas: serían aquellas que son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad, dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior. Las recompensas intrínsecas: están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de desarrollo o necesidades de nivel superior.

De acuerdo a Palomo, M (2010:41), para estos autores, como Porter y Lawler (1968), las recompensas intrínsecas y extrínsecas “no están directamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo, ya que la relación

se ve modulada por las recompensas, consideradas justas, por el trabajador”. Esta variable se refiere al nivel o cantidad de la recompensa que un individuo considera que debe recibir por su rendimiento en el trabajo. Un individuo puede mostrarse satisfecho con una pequeña cantidad de recompensas si cree que es la cantidad justa que merece por su trabajo.

Es por ello, que el nivel de rendimiento es uno de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, a través de su influencia sobre las recompensas que realmente obtiene el trabajador. Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es uno de los determinantes del nivel de rendimiento, a través de su influencia sobre el sentido de pertenencia.

Los aportes de este modelo, al presente estudio, permitirán conocer la relación que existe entre en elementos organizacionales y el sentido de pertenencia para la realización del esfuerzo en la tarea ejecutada. La relación de estas variables se puede sintetizar diciendo que un mayor esfuerzo llevará a una mejor ejecución en la medida en que se tengan habilidades pertinentes para la tarea y en la medida en que sus percepciones del rol sean congruentes con las de aquellos que tienen que evaluar su ejecución.

La valoración, en la relación del tipo de esfuerzo, recompensa y beneficio percibido, como elemento influyente en el sentido de pertenencia es lo que motivará la satisfacción para tener desempeños cada vez más eficientes.

Teoría del Reforzamiento

Otra de las teoría que se consideran para efectos del estudio, es la denominada Teoría del reforzamiento de Amoros (2007:7) la cual consiste

“en que el comportamiento se encuentra en función de las consecuencias conductuales, es decir que el comportamiento es causado por el ambiente; lo que controla el comportamiento de las personas son los reforzadores”, es decir que cualquier consecuencia que inmediatamente siga una respuesta, acrecienta la posibilidad de que se repita. La teoría del reforzamiento no toma en cuenta el estado interno de los individuos, únicamente se centra en lo que ocurre cuando el individuo lleva a cabo alguna acción.

Esta teoría destaca que en el comportamiento de las personas dentro de la organización, existen una serie de factores que influyen en el desempeño de las mismas y en el cumplimiento de los objetivos, pudiendo citarse entre estos factores variables dependientes relacionadas a la productividad, el ausentismo que se relaciona con la no asistencia de los trabajadores y que según Amoros (2007:5) expresa “es innegable afirmar que es de suma importancia para la organización mantener bajos niveles de ausentismo, ya que sería imposible para ella lograr sus objetivos si los empleados no asisten a laborar”.

Además de ello, la teoría habla de la rotación del personal y la satisfacción que sienten los empleados en el trabajo que desempeñan. También existen otras variables que menciona el autor y que pueden considerarse independientes, referidas a variables individuales tales como valores y actitudes o, grupales que se refieren a como el individuo se desenvuelve en el grupo, su interacción, comunicación, relaciones interpersonales, entre otras. De allí que se considere pertinente citar esta teoría, pues su contenido se ajusta a factores que pueden afectar de una u otra forma el sentido de pertenencia de los empleados y ocasionan ausentismo laboral, todo como consecuencia de factores que pueden ser tanto individuales como grupales.

Teorías de la Motivación-Higiene

También llamada como Teoría de la motivación-higiene. Según Herzberg (1959) citado por Gestoso (2000), afirma que esta teoría explica el comportamiento de las personas en el trabajo sobre la satisfacción e insatisfacción, que se caracteriza por dos tipos de necesidades diferentes.

- El factor satisfacción - no satisfacción, está influenciado por los factores intrínsecos que son los relacionados con el trabajo que la persona desempeña y hace, como el crecimiento individual, el reconocimiento profesional, la responsabilidad, la promoción y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Por lo general en las organizaciones las tareas y cargos suelen ser diseñados solo para atender los principios de eficacia y de economía, limitando las oportunidades de creatividad de las personas y entonces el desinterés estimula la desmotivación, ya que la empresa sólo ofrece un lugar para trabajar.
- El factor insatisfacción - no insatisfacción, este depende de los factores extrínsecos de higiene o ergonómicos como el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar el trabajo, estos no son motivadores en sí mismos, es decir, no dependen de ellos, sin embargo reduce la insatisfacción. Entre los principales factores están el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben, las políticas de la empresa, las relaciones interpersonales, reglamentos técnicos y condiciones de trabajo.

Herzberg citado por Gestoso (2000), propone, para proporcionar la motivación en el trabajo, el enriquecimiento de las tareas o del cargo,

sustituyéndolas de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de reto y satisfacción personal, y así el trabajador continúe con su crecimiento personal. En este sentido si queremos motivar a la gente en su trabajo Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes.

Teoría de las Motivaciones Sociales

Gestoso (2000) menciona que McClelland en 1951, estableció que la motivación laboral de un individuo está en función de tres necesidades o motivos cuya figura va mejorando a lo largo de su vida producto del aprendizaje:

- La necesidad de logro: la persona desea realizar tareas difíciles, desea tener éxito y necesita recibir retroalimentación positiva a menudo.
- La necesidad de poder: el poder institucional donde al individuo le gusta estar a cargo como responsable, organizar los esfuerzos de otros, para alcanzar las metas de la organización, y el poder personal que es la necesidad de influir sobre los demás y ejercer el control, sobre los demás.
- La necesidad de afiliación: necesidad de tener relaciones interpersonales, ser aceptados por los demás, se conforma con las normas de su grupo de trabajo, prefiere la cooperación.

Estas necesidades son aprendidas por lo que la organización puede condicionar conductas favorables al rendimiento a través de reconocimientos vinculados directamente sobre esa conducta, ya que la motivación se activa mediante estímulos que inducen a la persona a pensar que una determinada conducta laboral va a satisfacer esa necesidad. Se han dado muchas explicaciones sobre la motivación laboral, sobre las variables que motivan e incentivan a las personas a llevar a cabo una tarea.

Compromiso Organizacional y Reconocimiento

Toda persona que labora dentro de una organización necesita del reconocimiento para saber que lo que realiza lo está haciendo bien o en forma adecuada, siendo esta una necesidad intrínseca del ser humano. Cabe destacar, que el reconocimiento hacia lo que se realiza pudiera motivar a los empleados a asistir a sus puestos de trabajo.

De acuerdo con Oddó (2000:4) “el reconocimiento significa que alguien se preocupa por la labor del trabajador, motivándolo a desempeñarse mejor y a ser más creativo, en definitiva, a ser un aporte para la organización”. En tal sentido, puede observarse que aparte del sueldo percibido por una actividad determinada, las personas requieren de reconocimiento, pues esto sería un factor motivante para cumplir de manera satisfactoria con su deber.

Es conveniente citar a Maslow (1987) citado por Gestoso (2000), cuando habla de la jerarquía de las necesidades, pues él destaca lo relacionado con la motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico. Dentro de este orden se encuentra el sentido de pertenencia

como una de las necesidades que deben ser satisfechas, pues el hombre siempre forma parte de un grupo y desea sentirse que pertenece a él.

Adicionalmente, cuando se habla de compromiso organizacional, Porter (1984:29) considera “el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma”. Para Díaz y Montalbán (2004:86) “sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja”.

En la actualidad existe consenso respecto a que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional, es decir, que bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de compromiso independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo. Uno de los modelos multidimensionales más populares ha sido el enunciado por Porter (1984:30). Para este autor, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados:

- Compromiso afectivo, es decir la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.
- Compromiso de continuación, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.

- Compromiso normativo, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, entre otros).

Significando con ello que cuando hay compromiso hacia la organización y el reconocimiento por lo que se realiza, es muy probable que se afiance el sentido de pertenencia de los empleados, en este caso los empleados de una empresa del sector ferretero y por ende disminuirían las condiciones que ocasionan ausentismo laboral e incumplimiento de sus funciones. Pues se contaría con un personal con elevado sentido del arraigo hacia lo que hace y en permanente compromiso con la misión y visión organizacional.

Sentido de Pertenencia

Simoncini (2009), explica que el sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto llevará a la misma, a buscar conductas que permitan ocupar un sitio. El mismo autor continua exponiendo que la identidad, más allá de los elementos perceptibles, no es sólo una cualidad implícita en la condición unitaria del individuo; sino que se perfila y enriquece en el camino de la vida social; en el contacto multinacional con las instituciones, que comienza en la familia, y luego se amplifica a otras diversas estructuras sociales con los hábitos, costumbres, actividades, obligaciones y responsabilidades que contraemos y desarrollamos desde pequeños, en el curso de las distintas interacciones sociales que forman parte de nuestras vidas.

En este mismo orden de ideas, Simoncini (2009) extiende su concepto aludiendo que de ésta manera, todas las estructuras sociales que componen el tejido de la sociedad, gracias a la huella heredada de una generación a otra y al continuo accionar de las personas que en ellas construyen, reproducen y perpetúan el conjunto de peculiaridades que los caracteriza, logran desarrollar sus propias identidades colectivas, cuyos mecanismos funcionales y principios rectores regulan la relación intragrupal y la mediación con las estructuras externas.

Cuesta (2006.24) menciona que “el sentido de pertenencia es una actitud de amor ideal, de identificación, de sentirse parte de, sentir que se pertenece, es el sentimiento de apego de alguien al lugar en que trabaja, estudia o reside”. El autor indica que sin desconocer que el ser humano, la mayor parte de las veces, tiende a no querer desprenderse de todo lo que lo vincula a su cotidiano y quehacer a lo largo del tiempo, la vida prueba que el sentido de pertenencia descansa sobre la base de un sustrato económico social capaz de satisfacer tanto las necesidades materiales como espirituales del hombre o la mujer.

Por su parte, Vanegas (2008) dice que existe un grado de disposición que toda persona tiene para seguir la lógica de convivencia o sentido común, y que mientras más segura se sienta esa persona dentro de un grupo, más elevado será su sentimiento comunitario y por lo tanto la persona estará más dispuesta a seguir normas. También hace mención el autor que el sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar importante dentro de un grupo, en una empresa; esto llevará a la misma, a buscar conductas que le permitan ocupar un sitio importante y a largo plazo, dentro de la misma.

Por su parte, Castillo (2008), hace referencia a que el sentido de pertenencia significa:

Arraigo a algo que se considera importante, como las personas, cosas, grupos, organizaciones o instituciones, que contribuye a alejar o atenuar la soledad, que hoy afecta a los grandes conglomerados humanos, promoviendo insensibilidad, egoísmo, desconfianza, y un sentimiento progresivo de inseguridad y desamparo. Si no tenemos arraigo por sentir que no pertenecemos a nada ni a ninguna parte todo se hace ajeno y progresivamente, se pierde el interés en lo que no nos afecta directamente (p.89).

En tal sentido, según Montaña (2010:6), el sentido de pertenencia sirve para:

- Que el talento humano sea proactivo.
- Tener empleados comprometidos con sus actividades laborales, buscando alternativas para que estas sean cada vez más efectivas, generándole a la organización ganancias económicas y a su vez ellos obtener logros laborales y buenas remuneraciones.
- Que los empleados, al estar comprometidos con su empresa, proyecten una buena imagen corporativa, capturando y fidelizando clientes.
- Que la organización cuente con empleados 100% productivos, motivados y con ganas de estrechar vínculos con la empresa, a tal punto de apoyarla y hacer sacrificios, cuando ésta se encuentre en momentos de crisis.

Dentro de las organizaciones, bien pudiera decirse que existen lazos que crean obligaciones en los individuos y uno de estos lazos es el relacionado con el sentido de pertenencia el cual permite que estos individuos se sientan comprometidos con lo que hacen, así como con la visión y misión organizacional, favoreciendo el cumplimiento de las actividades en forma coordinada.

Cabe destacar, que el sentido de pertenencia puede ser intrínseco porque parte del individuo, pero está condicionado por factores extrínsecos que pudieran favorecer o disminuir el grado de pertenencia o identificación de la persona con su entorno o con lo que realiza. De allí la importancia, de desarrollar estrategias para fortalecer el sentido de pertenencia, pues de esta manera las organizaciones lograrían mayor cohesión grupal y sentido de compromiso con su recurso humano, logrando de esta forma una dinámica organizacional donde se fomente el compromiso y la identificación con lo que se realiza. De este modo Petrella (1997), describe:

Que el bien común es una condición del estar y hacer juntos a escala de la sociedad, de la que derivan la urgencia y la necesidad de reflexionar sobre el bien común, tanto en el plano de la sociedad nacional como en el de la sociedad mundial en sí misma. Es decir, el bien común está representado por la existencia del otro. La existencia del otro es también la condición necesaria e indispensable que posibilita la vivencia humana y social. Para que exista el reconocimiento de la existencia del otro, tienen que darse ciertas condiciones concretas y perdurables, tanto del espíritu (del sistema de valores) como de la acción de (las instituciones del Estado, los grupos sociales, políticos, los medios de comunicación y los grupos económicos) (p.16).

De allí que sea necesario aclarar que este sentimiento de pertenencia, mucho más allá del simple hecho de integrar un grupo, implica toda una identificación personal, la generación de vínculos afectivos, la adopción de normas y hábitos compartidos, y un sentimiento de solidaridad para con el resto de los miembros. De hecho, cuanto mayor es la identificación que logramos, mayor es también la tendencia a adoptar los patrones característicos del grupo. En tal sentido, Bass (2009) indica:

Esta increíble fuerza cohesiva es temprana en nuestro desarrollo y suele alcanzarse desde los primeros círculos de pertenencia, como la familia, los compañeros de curso, el grupo de amigos de adolescencia, nuestro pueblo de origen, o la religión con la que nos identificamos. En todas esas inclusiones, independientemente de su naturaleza, lo que buscamos es responder a una de las necesidades más esenciales del ser humano: reconocimiento e identidad (p.7).

Adicionalmente, cuando se habla de sentido de pertenencia, es necesario traer a colación el clima organizacional, del cual forma parte, pues según Álvarez (1997:7) “el Sentido de pertenencia, puede entenderse como “el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas”.

De allí que pueda afirmarse que hablar de sentido de pertenencia, engloba todos los aspectos antes mencionados. Al respecto, Simoncini (2009:10) señala “que cada integrante de una organización, se concientiza como sujeto de estos códigos intragrupales y se siente portador y representante del universo simbólico que recrean como grupo”. En función de ello, cada trabajador asume un sentido de pertenencia, que implica una actitud de compromiso y lealtad hacia la labor que realiza o hacia el grupo

donde se encuentra inmerso. Significando con ello que se deben garantizar adecuadas condiciones laborales al trabajador.

Esto serviría de sustento al hecho de que un buen gerente debe estar plenamente identificado con su sentido de pertenencia en la organización donde presta su servicio, así como con todo su recurso humano que la integra, al lograrse ello, se manifiesta seguridad para todos, compenetración, confianza, logros. Ya que en la realidad no sorprende, que existan muchos gerentes que no tienen sentido de pertenencia y ello afecta seriamente a la organización, dado a que no se ha generado esa confianza que se espera se manifieste en pro del desarrollo de la misma, su desenvolvimiento, en donde se vislumbre que todo el personal está plenamente identificado con la organización.

Como se ha señalado, existe un grado de disposición que toda persona tiene para seguir la lógica de convivencia o sentido común, mientras más segura se sienta esa persona dentro de un grupo, más elevado será su sentimiento comunitario y por lo tanto la persona estará más dispuesta a seguir normas. El sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto llevará a la misma a buscar conductas que permitan ocupar un sitio determinado en el contexto donde se desempeña.

Medición del Sentido de Pertenencia

El sentido de pertenencia, es un elemento que forma parte del clima organizacional, por lo tanto para medirlo se debe hacer un esfuerzo por captar la esencia, el tono, la atmósfera, la personalidad, el ambiente interno de dicha organización. Sin embargo hay mucha controversia en cuanto a si

es posible medirlo de modo significativo al obtener percepciones de los miembros, de tal manera que constituya una auténtica descripción del ambiente interno.

Algunos autores enfatizan que las percepciones son realmente evaluaciones y que están influidas por los atributos personales y situacionales de los miembros de la organización. Otros autores refuerzan la tendencia a medir el sentido de pertenencia como parte del clima organizacional argumentando que las diferencias pueden significar algo importante para la organización.

Comportamiento Organizacional y Sentido de Pertenencia

El Comportamiento Organizacional (CO), es un campo interdisciplinario dedicado a mejorar el entendimiento y la dirección de la gente en el trabajo. Está orientada tanto a la investigación como a la práctica y basa sus estudios en tres niveles de análisis: individual, de grupo y de organización. De acuerdo a Slocum (2009:4) el comportamiento organizacional “es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones”.

Utiliza una serie de disciplinas, como: Psicología, Dirección, Sociología, Estadística, Antropología, Economía, Ciencias Políticas, Psicometría, Ergonomía, entre otras. Su objetivo es tener esquemas que permitan mejorar las organizaciones, adaptándolas a la gente, ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más

relevantes. Así también, identificar cómo los sujetos, grupos y ambiente influyen en la conducta de los miembros de una organización.

El CO analiza el comportamiento individual y el comportamiento grupal. El comportamiento individual está basado, principalmente, en las contribuciones de psicólogos, incluye temas como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. Por otro lado, el comportamiento grupal, incluye normas, roles, formación de equipos, liderazgo y conflicto. Se consideran tres tipos de aptitudes, que se relacionan con el trabajo según Slocum (2009) y que son los que el Comportamiento Organizacional enfoca en mayor forma y son:

1. Satisfacción en el trabajo: es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas. 2. Compromiso con el trabajo: un término recién tomado para su estudio el cual establece que es el que mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa. A los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan. Compromiso organizacional: se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir, se refiere a identificarse con el servicio prestado a la organización y el compromiso con el trabajo (p.5).

El aporte del Comportamiento Organizacional para la presente investigación, permite a través del estudio de las actividades que realiza el personal, verificar si al cumplir con sus labores repercute en el desempeño y funcionamiento de la organización, ya que es fundamental motivar a los

empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación, así como satisfacción y compromiso, como elementos que influyen en el sentido de pertenencia.

Satisfacción de las Necesidades que Influyen el Sentido de Pertenencia

La necesidad se define simplemente como la carencia de algo. Esta carencia puede ser de tipo material, espiritual u otro, pero cualquiera sea su origen, las personas buscan su satisfacción. De manera general la satisfacción es la sensación que el individuo experimenta al lograr restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto y los fines que lo producen; es decir, es la sensación del término relativo de una motivación que busca ser objetivo. La satisfacción parte por el deseo y búsqueda de los medios capaces de calmar la angustia que genera la carencia. Pero puesto que los deseos son múltiples y los medios escasos, es que el hombre ve obligado a optar, produciéndose el sacrificio de la elección cuyo costo se representa por la opción no elegida (renuncia). Esto es lo que en economía llamamos el costo alternativo o costo de oportunidad.

En este orden de ideas, Maya (2001:34), plantea que la persona “es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, que conforman un sistema que se interrelaciona e interactúa, complementándose y compensándose simultáneamente para lograr dinamismo en el proceso de satisfacción”. El hombre es un ser de necesidades, para mantener el equilibrio y el desarrollo, es decir la salud, el ser humano necesita intercambiar con el entorno materia, energía e información. Este proceso de intercambio es algo constante en el ser humano y funciona de manera continua y cíclica satisfaciendo sus necesidades. Cada uno de los niveles del

ser humano tiene sus propias necesidades y conviene que tengamos claro a que nos referimos cuando hablamos de necesidad.

Un proceso adecuado o saludable de satisfacción de las necesidades y deseos, de una manera equilibrada y ecológica, como este conduce a un crecimiento personal y a una armonía interna y externa, relacional y espiritual. Es por ello, que la satisfacción de las necesidades humanas según Maya (2001), significa entonces autodependencia y participación a nivel personal y colectivo, que conlleva a mejorar la calidad de vida y por ende a generar desarrollo humano.

La correspondencia entre la capacidad del trabajador y el contenido de trabajo de la labor que realiza es la condición necesaria pero no suficiente para una satisfactoria calidad de vida laboral y por consiguiente un sentido de pertenencia. Existen factores relevantes, según Wether y Davis (2000:347), entre los cuales se pueden analizar los siguientes:

- La eliminación en el colectivo laboral de todo vestigio de discriminación en razón a raza, color, sexo, religión, opinión política, origen nacional o social, edad, orientación sexual o cualquier otra lesiva a la dignidad humana. Solo la capacidad, los conocimientos, los resultados en el trabajo y el mérito deben privar en toda decisión que se adopte.
- El respeto a la dignidad individual, el cual presupone que los miembros del colectivo deben ser tratados como seres humanos con independencia del puesto que ocupen en la organización; nadie tiene derecho a maltratar a otro, y menos un superior a sus subordinados.

- La libertad de determinar, dentro de las opciones existentes, de la labor que más concuerde con sus aspiraciones, vocación, capacidad y conocimientos, sin presiones de ningún tipo.
- La seguridad de empleo así como la posibilidad de ascender en correspondencia con la capacidad, conocimientos, resultados y meritos laborales.
- La presencia de mecanismos sindicales, políticos y judiciales que impidan la adopción de medidas arbitrarias contrarias a la ética, la moral y la ley.
- Recibir un salario en correspondencia con la calidad y cantidad de trabajo aportado que le permita satisfacer sus necesidades, eliminando toda forma de igualitarismo en la distribución individual; quien mas aporta mejor debe vivir.
- La existencia de condiciones para elevar su calificación profesional y cultural como opción libre y voluntaria y en correspondencia con sus aspiraciones personales, ya sea esta formal o autodidacta.
- La garantía de la continuidad del proceso laboral con los medios y objetos de trabajo requeridos y con una correcta organización del trabajo, la producción y la dirección.
- La seguridad y salud del individuo en la realización de sus labores.
- El reconocimiento moral y material oportuno y público de los resultados alcanzados.

- La posibilidad real de participación en todos los eventos del colectivo, principalmente en las decisiones que se tomen, teniendo una información clara y oportuna que le permitan fundamentar sus opiniones y el conocimiento de los resultados del evento.
- La existencia de un clima laboral sin doble moral, sincero, participativo y de colaboración y ayuda mutua.
- Condiciones laborales adecuadas: alimentación, transporte, orden, estética, comunicaciones, entre otros.
- Realización de actividades culturales, recreativas y deportivas.

De todo lo señalado anteriormente, tal como lo señala Wether y Davis (2008:348), se desprende que “el sistema de dirección del hombre en el proceso laboral debe tener como objetivo central el incremento de la calidad de vida laboral”. En base a esto, se puede decir que los principales elementos que influyen en el sentido de pertenencia son:

- Seguridad en el trabajo.
- Equipo de protección.
- Higiene.
- Salud ocupacional.
- Procedimientos.
- Sistemas de seguridad.

- Condiciones seguras.
- Entrenamiento y capacitación en el oficio o profesión.
- Oportunidad de participación creativa.
- Sentido de logro.
- Reconocimiento.
- Instalaciones adecuadas y agradables.
- Estabilidad en el trabajo.
- Remuneración justa.
- Desarrollo social y personal.
- Relaciones interpersonales.
- Integración familiar Recreación y deporte.

Bases Legales

La investigación se apoya en ciertas leyes y reglamentos, y como principal rectora, la Constitución de la República, en el caso específico, este respaldo es enfocado a la satisfacción laboral de los empleados de la empresa a estudiar. A continuación se enumeran varios artículos relacionados con la ley que respecta y su analogía a la investigación:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV),
publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 del 24 de Marzo de 2000**

Artículo 3. El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines.

En este artículo se establece que el estado venezolano tiene como finalidad esencial la protección de los derechos primarios de los ciudadanos y ciudadanas para su prosperidad y bienestar, esto se logra con la educación y el derecho al trabajo. Esto es importante tenerlo en cuenta para el reclutamiento y selección ya que pasa a ser un derecho irrevocable de los ciudadanos.

Artículo 81. Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promueve su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas.

En conformidad con lo establecido en éste artículo, cabe señalar que en un proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de la

empresa no puede existir discriminación con personas discapacitadas o con necesidades especiales, ya que al igual que el resto de la ciudadanía tienen pleno derecho al empleo, según sus capacidades, habilidades y conocimientos, en tal sentido tomando en cuenta sus competencias individuales y técnicas.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Según el artículo anterior, establece que toda persona tiene el derecho y el deber de trabajar, así como también queda entendido que el Estado es el garante principal de las medidas necesarias para que esto se desarrolle, bajo lo establecido en esta carta magna, así como lo estipulado en todas las leyes que garanticen tal fin, de igual manera que el patrono a la hora de reclutar y seleccionar su personal sea garante del cumplimiento de éstas, así como la garantía de ambientes adecuados y seguros. Por lo tanto, todo ser humano según la Constitución tiene derecho al trabajo, para que así de esta manera pueda contribuir al fortalecimiento de la sociedad y de construir un futuro digno para la familia que desea construir.

Artículo 88. El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

En éste artículo queda pautado que en el momento de realizar el proceso de reclutar y seleccionar el personal para la empresa, en este caso de estudio empresa de servicio, no debe existir diferencia de género, ya que el Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres, debido a que ambos pueden desarrollar las mismas competencias, valores y ser igual de eficientes y competitivos, así que pertenecer a uno o a otro género no será limitante para el ejercicio y desarrolló de cualquier puesto en la organización.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

- Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
- Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
- Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.

- Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
- Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.
- Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Reforzando lo establecido anteriormente, en el mencionado este artículo se ratifica la protección del Estado para con los ciudadanos y ciudadanas que mantengan una relación al trabajo, ya que esto es un derecho social para el mejoramiento de la calidad de vida, de igual manera, dictamina que el patrono no podrá regirse por otras leyes sino las ya estipuladas en la presente constitución y leyes venezolanas, así mismo, esta ley ampara siempre al trabajador (a) en caso de alguna duda o mala interpretación de la misma.

En tal sentido, al momento de contratar el personal para la empresa, queda prohibida la discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición, esto es de tenerlo presente a la hora de realizar un proceso de reclutamiento y selección, ya que en el deber ser se toma en cuenta son los conocimientos, habilidades y destrezas del candidato que se ajusta más a los requerimientos de los objetivos establecidos en la empresa de servicio.

Artículo 93. La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

En el artículo 93, la revalida la protección del Estado hacia el derecho al trabajo, garantizando la estabilidad del mismo, por lo que limitará los despidos injustificados, para ello ha creado incluso una inamovilidad laboral, y establece mecanismos legales en caso de despidos, lo contrario a esto es inaceptable, a esto se puede inferir que la empresa objeto de estudio, para influir en el sentido de pertenencia.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) Decreto Nº 8.938 del 30 de abril de 2012

Ahora bien, se tomarán en esta parte de la investigación aquellos artículos de la LOT, que se relacionen con el sentido de pertenencia de los empleados y establecido en ella con el fin de vulnerar ninguna y por lo tanto respetar lo que establece en ella a la hora de contratar e ingresar el personal a la empresa.

Artículo 1. Ámbito: El presente Reglamento regirá las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social, en los términos consagrados en la Ley Orgánica del Trabajo.

Parágrafo Único

Las normas de la Ley Orgánica del Trabajo y el presente reglamento regirán, sin distinción alguna, las relaciones de trabajo que se desarrollen en empresas, establecimientos, explotaciones y faenas, salvo que del contenido de la norma se desprendiere la intención de restringir su ámbito de validez.

Artículo 29. Obligaciones de las partes: El contrato de trabajo obligará a lo expresamente pactado y a las consecuencias que de él deriven según:

- a) La Ley.
- b) Los convenios colectivos y los laudos arbitrales.
- c) Los acuerdos colectivos.
- d) Los reglamentos y prácticas internas de las empresas.

- e) La costumbre.
- f) El uso local.
- g) La buena fe; y
- h) La equidad.

Parágrafo Único

Los reglamentos internos deberán observar las normas de orden público laboral y gozar de amplia publicidad en el ámbito de la empresa con la finalidad de garantizar su conocimiento.

En esta oportunidad se parte de que el principio fundamental del esta ley es hacer regir mediante la misma todo lo concerniente a la relación del patrono y el trabajador, esto tiene que ser tomado en cuenta a la hora reclutar y seleccionar el personal de la empresa, ya que la misma tiene que manejarse por lo planteado en ella, para no caer en problemas laborales y por lo tanto evitar la constante rotación del personal.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Con la aprobación de la reforma de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat), publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de Agosto de 2005, se abre una nueva página en la larga historia de lucha de los trabajadores, que marcará el futuro de la salud y la seguridad laboral en Venezuela, se establece un mecanismo en dónde la empresa objeto de estudio debe regirse en el cumplimiento de la contratación e ingreso del personal.

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un

ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.

Esta Ley que promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Es por ello, que la empresa de servicio objeto de estudio y cualquier otra, deben considerar como elementos que influyen en el sentido de pertenencia, según lo estipulado en ésta ley (LOPCYMAT) y considerando para ello los siguientes artículos:

Artículo 39. Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, entre otros. Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley.

Artículo 40. Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.

6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 54. Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.
2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de

Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.

En definitiva se comprende, que la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Publicada en Gaceta Oficial No. 38236 del 26 de Agosto de 2005 Sustituye la ley anterior del 18 de Junio de 1986 Reglamento Parcial de la LOPCYMAT (Gaceta Oficial No. 38596 de fecha 03 de Enero de 2007), a objeto de ésta ley se establece que se garantice a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Definición de Términos Básicos

Clima organizacional: Es la forma en que un empleado percibe el ambiente que lo rodea. El clima se refiere a las características del medio de trabajo; estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

Comportamiento organizacional: Es el medio más importante y eficaz por el cual se crea la identidad corporativa de una empresa. Son los públicos objetivos, en los que entran tanto los internos como los externos, los que juzgan a la organización por sus acciones, porque simplemente éstas no pueden, todo el tiempo, ser controladas ni programadas por un plan de trabajo.

Comunicación organizacional: Es el conjunto de actividades que se combinan entre sí con el único fin de proyectar hacia dentro y hacia fuera la imagen de la empresa, por lo que habrá comunicación interna y externa. La propia institución será la encargada de transmitir los mensajes.

Cultura organizacional: Sistema de valores, creencias, tradiciones, hábitos, actitudes y conductas que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales.

Factores de satisfacción laboral: Son aquellos agentes que generan en el trabajo un estado de bienestar causando una conducta positiva.

Identidad corporativa: Diferencia a la empresa del resto de la competencia y ha de transmitirse de forma coherente y a lo largo del tiempo a todos sus públicos, a través de cualquier forma de comunicación.

Liderazgo: Proceso de influir en las personas y en los grupos, para que lleven a cabo con entusiasmo y dedicación una tarea o esfuerzo, para lograr un fin determinado creando el ambiente correcto, de tal forma que las personas involucradas puedan desempeñarse y ser productivas.

Motivación: Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos hacia la consecución de los objetivos organizacionales, condicionada por la habilidad para satisfacer alguna necesidad personal.

Niveles de satisfacción laboral: Grado de bienestar alcanzado por una persona en relación con su trabajo.

Satisfacción laboral: Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo a su trabajo.

Satisfacción: es el estado que resulta de la realización de lo que se desea. Es la reparación de un agravio o daño. Es el gusto o placer para sí mismo de poder ayudar a otros.

Sentido de pertenencia: Es el motor que impulsa al ser humano a hacer algo, a aplicar lo que sabe y mejorarlo a comprometerse poco a poco y superarse; es compromiso y confianza consigo mismo, con los demás y con la organización.

Ambiente de Trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.

Dotación de Equipos de Protección: Son todas aquellas maquinarias, equipos, instrumentos, herramientas, y sustancias, empleados en el proceso de trabajo para la producción de bienes de uso y consumo, o para la prestación de un servicio.

Medidas de Higiene y Seguridad Industrial: Son las acciones individuales y colectivas que permiten la mejora de la seguridad y salud. Estas acciones están enfocadas a la identificación, evaluación y control de los riesgos derivados de los procesos peligrosos.

Políticas Salariales: es el conjunto de principios que ayudarán a la orientación y filosofía de la organización, en lo que se refiere a la administración de remuneraciones.

Capacitación: La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño

Crecimiento Profesional: es la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de elementos como técnicas y procedimientos que dan respuesta a la interrogante de cómo se hizo la investigación.

Tomando en cuenta la definición de marco metodológico de Balestrini (2006), afirma que una vez formulado un problema de investigación, definido sus objetivos y agrupado las bases teóricas que sustentaran la misma, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que posibilitaran obtener la información necesitada para alcanzar la meta de la investigación.

Naturaleza de la Investigación

Haciendo un comentario basado en los estudios de Hernández, Fernández y Baptista (2006), en las ciencias sociales existen diferentes métodos de investigación que se utilizan para el estudio de un hecho social, los cuales se clasifican de acuerdo a distintos criterios; una de las formas de clasificar la investigación es según el nivel de profundidad que puede ir desde un nivel exploratorio, descriptivo, correlacionados, hasta llegar a un nivel explicativo.

De acuerdo con los objetivos establecidos, esta investigación ha de regirse por la metodología descriptiva, para lo cual fue tomada en cuenta la concepto de Balestrini (2006), donde se establece que los estudios

descriptivos son aquellos que permiten recopilar las características encontradas en una determinada población. Buscando determinar aquellos componentes objetivos (estrategias que generan sentido de pertenencia), así como los componentes subjetivos (satisfacción en el trabajo, identidad y autoestima laboral) presentes en la organización, vitales para identificar los métodos generadores de sentido de pertenencia y sus alcances.

La investigación descriptiva permite que entre los elementos de la investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar; es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

También se determinó que el diseño de la investigación se orientó al tipo de campo, pues los métodos que se estudian se aplican en la realidad y la información requerida debe obtenerse directamente de ella. Para llegar a esta determinación se tomó en cuenta la definición de Arias (2006) donde la investigación de campo consiste en extraer datos directamente de donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.

La investigación de campo es la modalidad idónea para la realización de esta investigación, debido a que permite efectuar una evaluación profunda, imparcial y objetiva de la población seleccionada para la muestra, localizando las causas del comportamiento y las fuentes del problema proporcionando un alto grado de confiabilidad y por consecuencia un bajo margen de error.

En tal sentido, la investigación de campo no es más que la recolección de datos por parte de los investigadores, justamente en el área donde se desenvuelve o desarrolla el estudio; es decir, interactúa con el contexto donde se ha establecido y a su vez cabe destacar que no se debe en ningún momento manipular la información obtenida, para la presente los datos e información se recolectará de la empresa del sector ferretero ubicada en el municipio San Diego estado Carabobo.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica que se utilizará está representada por la elaboración del Cuadro técnico Metodológico siendo este el más apropiado, ya que permite resumir la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

El Cuadro Técnico Metodológico se estructura con los objetivos específicos de la investigación, seguidamente la dimensión o factor, y sus respectivas definiciones teniendo como próximo espacio los indicadores que representan los puntos clave que fueron de mucha ayuda para la identificación del proceso. De los indicadores se desprenden los ítems y posteriormente esta la fuente que representa a las personas de donde se recopila la información, para finalizar se encuentran las técnicas y los instrumentos utilizados para recabar la información.

Cuadro 1. TÉCNICO METODOLÓGICO

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>Diagnosticar el sentido de pertenencia actual de los empleados de una empresa del sector ferretero</p> <p>Describir los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero.</p>	<p>SENTIDO DE PERTENENCIA</p>	<p>El sentido de pertenencia se entiende como la aptitud de considerarse y de sentirse integrante de un grupo; en las organizaciones, también se puede identificar el sentido de pertenencia como la relación empresa empleado. Esta relación se orienta hacia la realización de los objetivos individuales y organizacionales. Cuando estos dos objetivos convergen, se satisfacen mutuamente y existe responsabilidad social por parte de la organización, produce bienestar en los trabajadores, generando así sentido de pertenencia a la empresa</p>	<p>Satisfacción Individual y Organizacional</p>	Ambiente	1	<p>CUESTIONARIO</p>
				Dotación de Equipos de Protección	2	
Medidas de Higiene y Seguridad Industrial	3					
Políticas Salariales	4					
Conocimiento de los Beneficios	5					
Capacitación Adecuada	6					
Crecimiento Profesional	7					
Ascenso y Promociones de Cargo	8					
Escala de Posición	9					
Desarrollo de Conocimientos y Habilidades	10					
<p>Sentido de Pertenencia</p>	Participación	11				
	Responsabilidad	12				
	Retroalimentación	13				
	Relaciones entre los compañeros	14				
	Excelentes Relaciones	15				
	Dedicación al Trabajo	16				
	Actividades deportivas, culturales y vacacionales	17				
	Entusiasmo	18				
	Satisfacción Laboral	19				
	Orgullosa	20				
	Oportunidad	21				
	Reconocimiento	22				
	Agrado del Ambiente	23				

Fuente: Elaboración Propia (2014)

Población y Muestra

Población

En la presente investigación, la unidad de estudio está conformada por el total trabajadores. Según Arias (2006) la población objetivo es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetos de estudio.

Se establece como población de objeto de estudio a todos los trabajadores de la empresa ferretera mayorista del municipio san diego del estado Carabobo, que estará conformado por 154 trabajadores en la actualidad.

Muestra

La muestra según Balestrini (2006), es una parte de la población, es decir un número de individuos seleccionados científicamente, dentro del universo a ser estudiado. La muestra se obtiene con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las características de una población. En el presente estudio se aplicará una fórmula muestral para obtener el tamaño de la muestra:

Fórmula para el cálculo de la Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006). El tamaño de una muestra puede determinarse utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{4 \times N \times p \times q}{E^2 (N-1) + 4 \times p \times q}$$

Donde el significado de cada una de las letras, es el siguiente:

n= tamaño de la muestra

E²= error seleccionado por el investigador

4= constante

p= probabilidad de éxito representado por el 50% = 0,50

q = probabilidad de fracaso con un valor de 50% = 0,50

N= tamaño de la población 154

$$n = \frac{1.540.000}{100 (153) + 10.000}$$

n = 60 empleados

Es decir la muestra estará conformada por 60 trabajadores de la Empresa del sector ferretero del municipio San Diego del estado Carabobo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez seleccionado el enfoque y tipo de la investigación y de obtener las dimensiones, indicadores e ítems necesarios para llevar a cabo el estudio, se procedió a generar las técnicas e instrumentos de recolección de datos con los cuales se recopilan la información procedente de la realidad en estudio. En este punto se inicia la búsqueda y registro de los datos, utilizando diferentes técnicas e instrumentos de recolección. Un instrumento de

recolección de datos es fundamentalmente todo aquel recurso que sea utilizado por el investigador con la finalidad de aproximarse a los fenómenos y obtener de ellos información relevante para la investigación.

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos que se utilizan durante el proceso de la investigación con la finalidad de conseguir la información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. Para la obtención de la información las técnicas a utilizar son: la encuesta y la entrevista.

La encuesta y la entrevista, que según Arias (2006), es un método de obtención de datos, preparado especialmente para la investigación sociológica, mediante interrogación a los miembros de una población. A fin de analizar la recolección de información para dar respuesta a los objetivos planteados se seleccionó como instrumentos, el cuestionario y una guía de entrevista semi-estructurada. En tal sentido, se puede decir que el cuestionario como instrumento de recolección de datos, es definido por Delgado (2008), como la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, entre otras.

Por otro lado, se aplicará una guía de entrevista según Arias (2006), es un instrumento basada en un diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida, cabe señalar.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Ésta se refiere al grado en que un instrumento mide lo que realmente se pretende medir y está en relación directa con los objetivos de la investigación. Según Arias (2006), la validez significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultan sólo aquello que se pretende conocer o medir. En este sentido, Chourio (2006) sostiene que, la validez de un instrumento de recolección de datos se puede considerar como la capacidad de éste para medir lo que se pretende medir con él.

Para determinar la validez de un instrumento de recopilación de datos existen varios procedimientos cualitativos, entre los cuales se pueden mencionar: Validez de construcción, de contenido, de predicción, concurrente y la validez de juicios de expertos. Para el caso de estudio se utilizará el juicio de tres (03) expertos.

Confiabilidad

Todo instrumento debe tener consistencia, para ello, es necesario que sea confiable cada vez que se aplique a grupos con características parecidas los resultados también sean similares, de tal manera Hernández, Fernández Baptista (2006), la define como el grado de uniformidad que un instrumento cumple con su cometido, lo cual implica estabilidad, consistencia y exactitud, medir lo mismo en diferentes ocasiones.

Este término hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos en dos ocasiones al mismo grupo de individuos bajo condiciones muy semejantes, Chourio (2006), la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero (0) y más uno (+1), es decir, pertenece al intervalo cerrado (0,1)". Para los efectos de interpretación, Chourio (2006) señala que, la fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es de Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Dónde:

α = coeficiente de confiabilidad

K = es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas por ítems

$\sum S_t^2$ = es la varianza de los valores totales.

En tal sentido aplicando la fórmula de Alpha de Cronbach, se obtuvo una alta confiabilidad representada por 83.66%.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A través de la aplicación del instrumento elaborado y tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación, se obtuvieron los resultados, que se muestran evidenciados como una sinopsis de dicho estudio. Se encuentra representado a través de tablas de frecuencia y porcentajes y gráficos, los cuales comprenden la frecuencia y los porcentajes correspondientes a cada uno de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los sesenta (60) trabajadores de la empresa del sector ferretero, que fue la muestra objeto de estudio. Estos resultados se obtuvieron a través de la utilización del programa de Microsoft Office Excel.

Conjuntamente con esto se encuentra un análisis de cada pregunta, según la tendencia observada considerando el marco teórico, lo cual busca darle respuesta a los objetivos propuesta en esta investigación. Los resultados de dicho estudio servirán de apoyo para elaborar las respectivas recomendaciones, enfatizar en donde hay más oportunidades de mejorar y fortalezas con respecto al sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa del sector ferretero y posteriormente se obtuvo las conclusiones generales de la investigación efectuada. Por las consideraciones anteriores se presentan los resultados para darles respuesta al objetivo n°1, Diagnosticar el sentido de pertenencia actual de los empleados de una empresa del sector ferretero y objetivo n°2, Describir los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero, a continuación:

DIMENSIÓN: Satisfacción Individual y Organizacional

Ítems N° 1. El Ambiente Físico donde Desarrollo mis Actividades de Trabajo es el Adecuado.

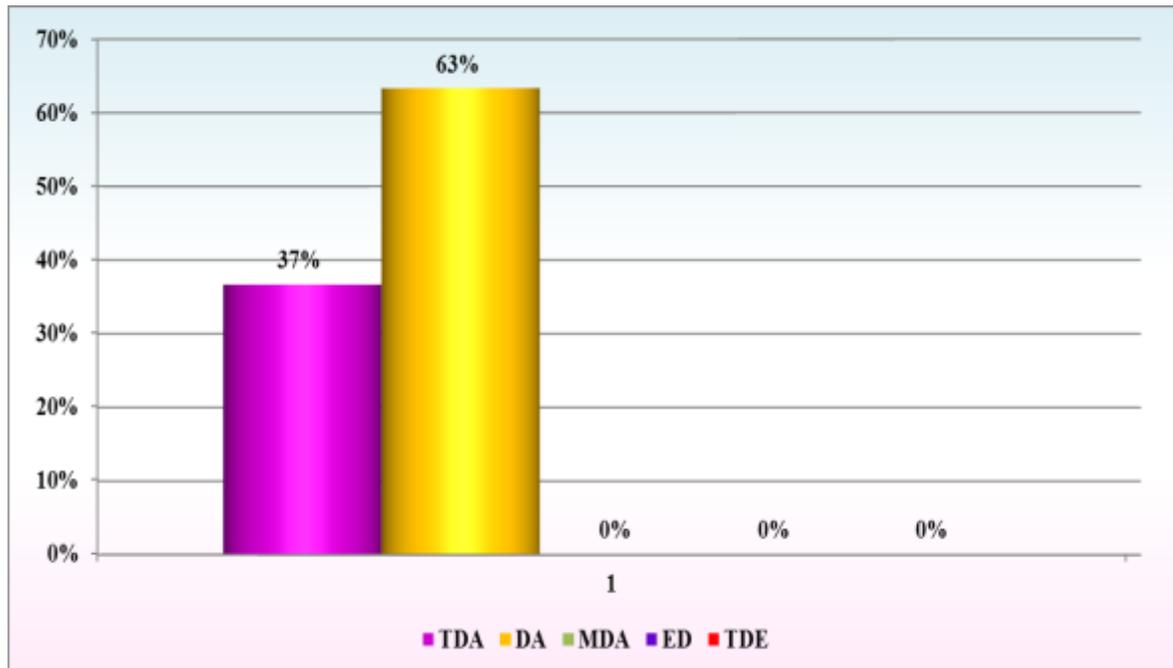


Gráfico 1. Ambiente Físico. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En cuanto al ítem n°1, en la que afirma si el “**Ambiente físico donde desarrollo mis actividades de trabajo es el adecuado**”, el treinta y siete por ciento (37%) de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo, y un sesenta y tres por ciento (63%) respondió estar de acuerdo. En tal sentido se observa que unos de los elementos fundamentales en cuanto al sentido de pertenencia, es el ambiente donde se trabaja es el adecuado en esta empresa objeto de estudio.

Ítems N° 2. Recibo la dotación apropiada de los equipos de protección.

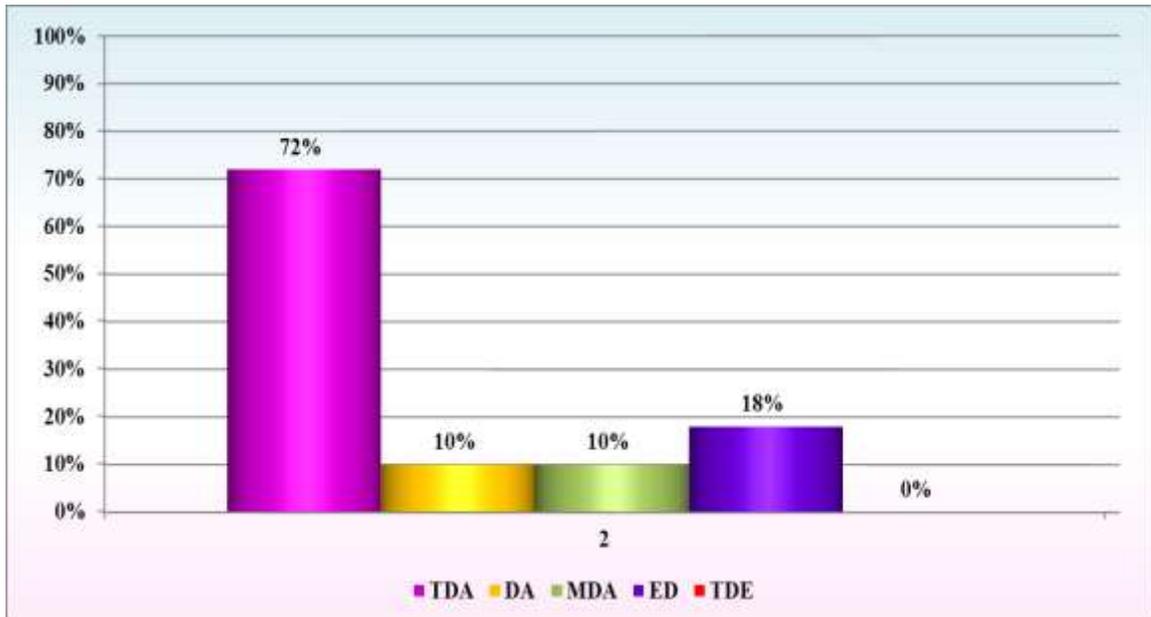


Gráfico 2. Dotación de Equipos de Protección. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Con respecto al ítem n° 2, en la afirmación si **“Recibo la dotación apropiada de los equipos de protección”**, el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo, y un diez por ciento (10%) respondió estar de acuerdo y medianamente de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%) que están en desacuerdo. En tal sentido cabe señalar que la mayoría si reciben la dotación de equipos de protección, siendo esto un factor importante para la higiene y seguridad industrial de los trabajadores en cuanto a su protección.

Ítems N° 3. Dentro de las Instalaciones se toman medidas de Higiene y Seguridad Industrial

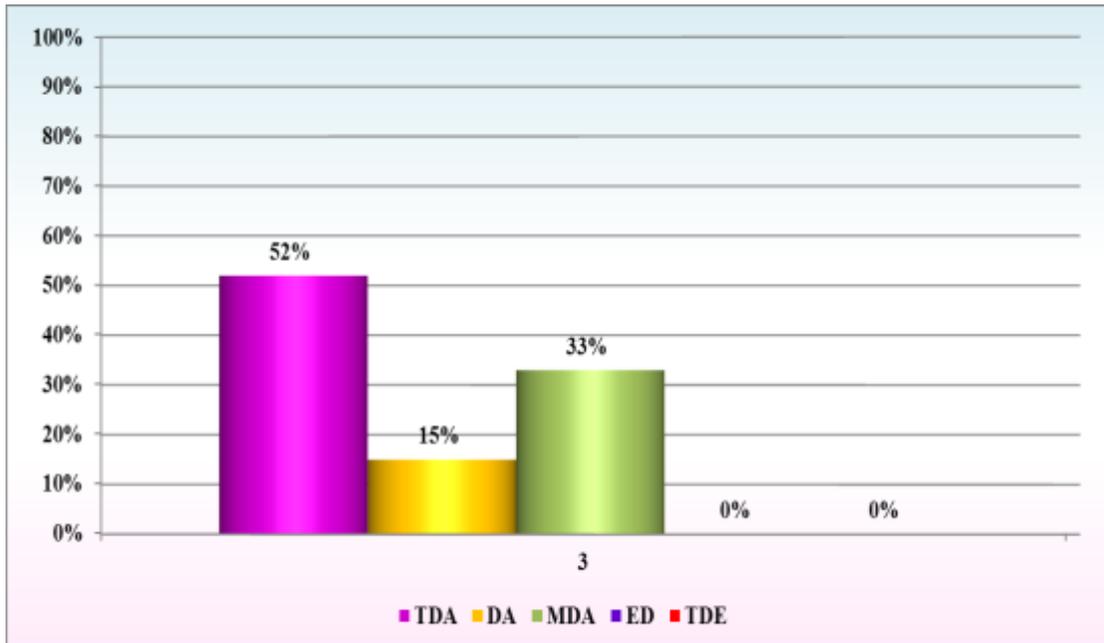


Gráfico 3. Medidas de Higiene y Seguridad Industrial. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem n° 3, en la afirmación que dice “**Dentro de las Instalaciones se toman medidas de Higiene y Seguridad Industrial**”, el cincuenta y dos por ciento (52%) respondió que están totalmente de acuerdo, y un quince por ciento (15%) respondió están acuerdo, un treinta y tres (33%) que están medianamente de acuerdo. Se observa en estas respuestas que la empresa si toma las debidas medidas de seguridad garantizando la salud y vida laboral previniendo accidentes.

Ítems N° 4. La empresa brinda políticas salariales para cubrir mis necesidades básicas de vivienda, salud, educación, transporte, entre otros.

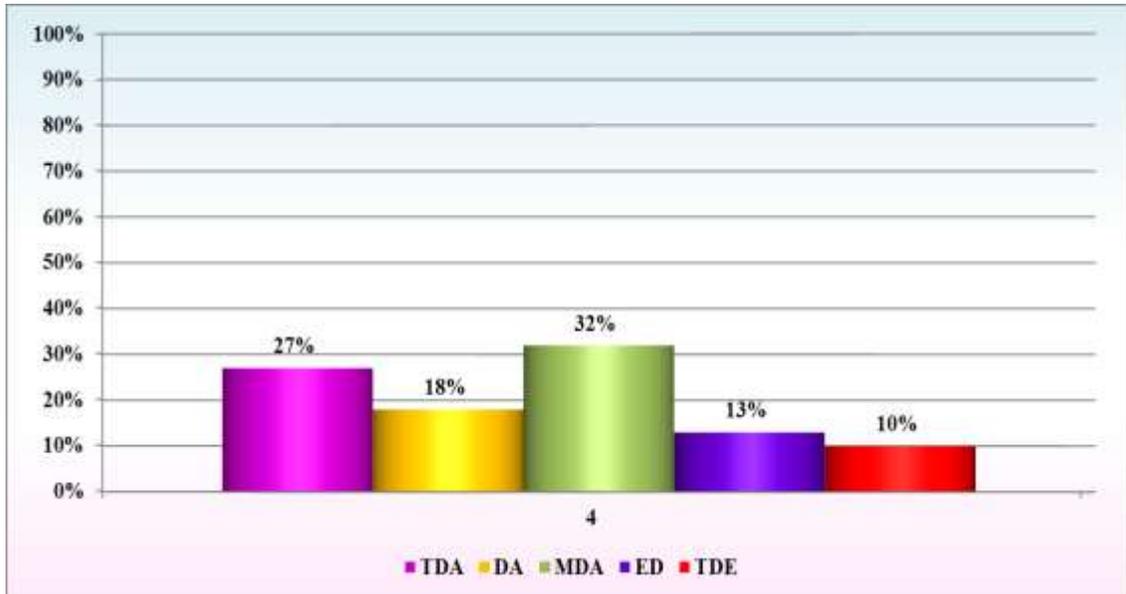


Gráfico 4. Políticas Salariales. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En relación a la afirmación del ítem n° 4, de si “**La empresa brinda políticas salariales para cubrir mis necesidades básicas de vivienda, salud, educación, transporte, entre otros**”, el veintisiete por ciento (27%) respondieron que están totalmente de acuerdo, y un treinta y dos por ciento (32%), respondió estar medianamente de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%) que están de acuerdo, un trece por ciento (13%) en desacuerdo y un diez por ciento (10%) está totalmente en desacuerdo. Cabe señalar que la mayoría piensa que la empresa si tiene políticas salariales para cubrir sus necesidades.

Ítems N° 5. Conozco todos los beneficios que me ofrece la empresa.

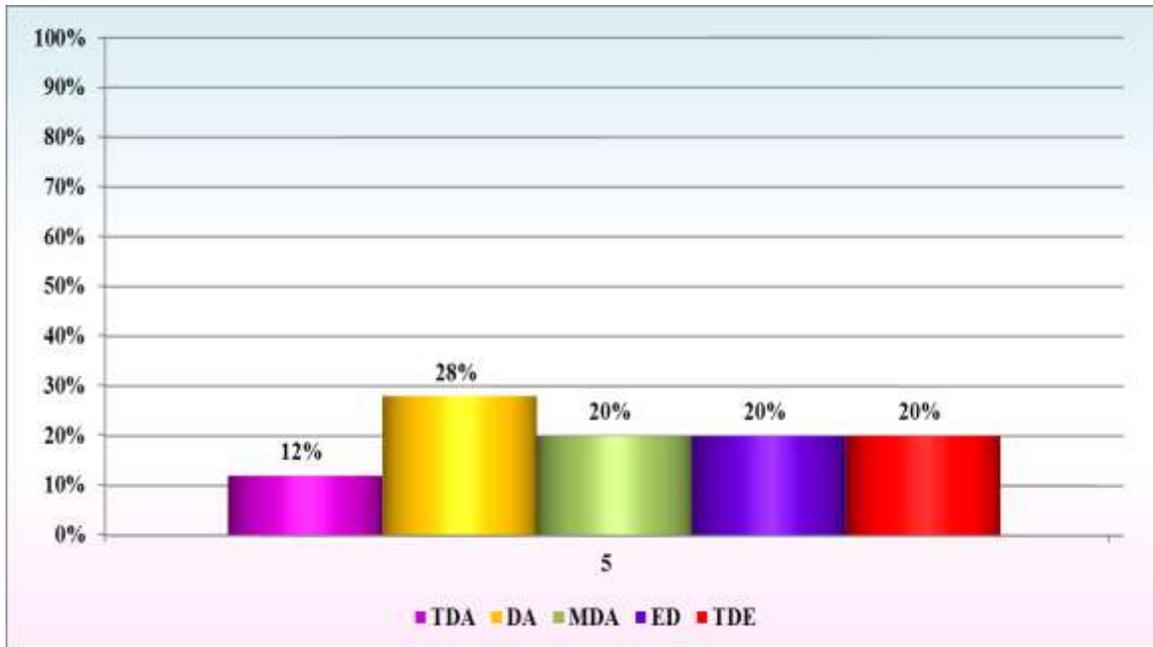


Gráfico 5. Conocimiento de los Beneficios. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Al respecto del ítem n° 5, sobre “**Conozco todos los beneficios que me ofrece la empresa**”, el cuarenta y siete por ciento (47%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un diez por ciento (10%), respondió estar medianamente de acuerdo, un cuarenta por ciento (40%) que están de acuerdo y un tres por ciento (3%) en desacuerdo. La mayoría de los encuestados señaló que si conocen los beneficios de que ofrece la empresa, y ya se evidenció en un ítem anterior que la empresa cumple con estos, mejorando de alguna manera u otra la calidad de vida de los trabajadores.

Ítems N° 6. En la empresa tiene oportunidad de desarrollo o capacitación

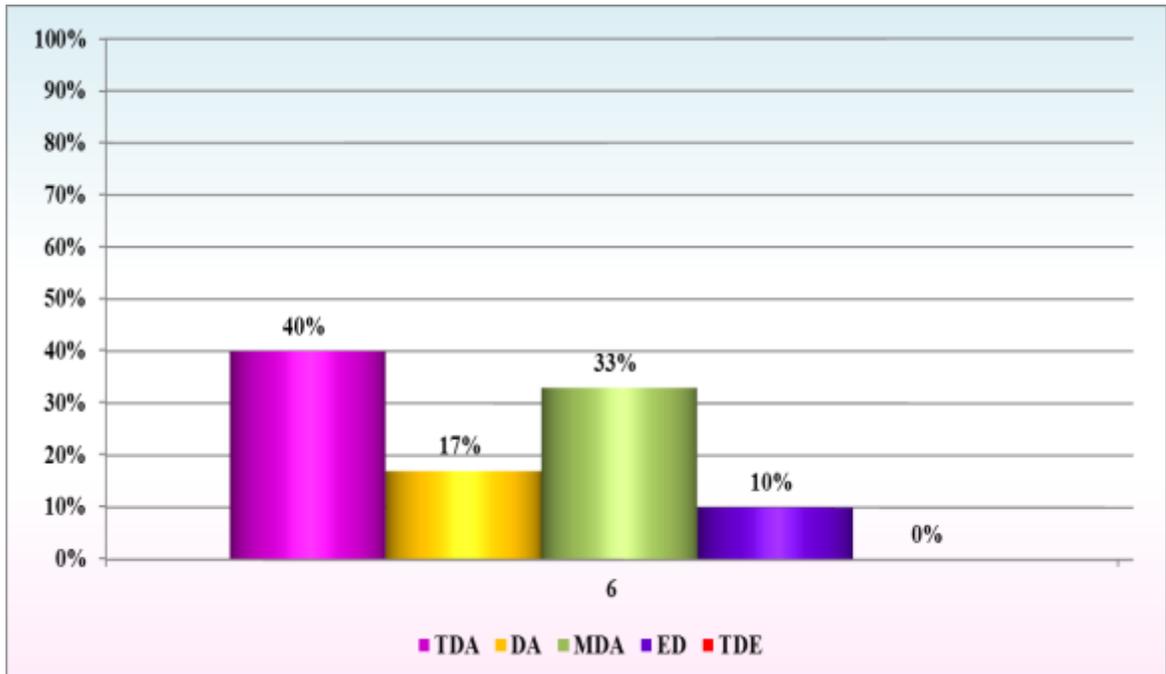


Gráfico 6. Capacitación Adecuada. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Con respecto a la afirmación del ítem n° 6, de **“Recibo la capacitación adecuada para el desempeño de mis funciones.”**, el cuarenta por ciento (40%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un diecisiete por ciento (17%), respondió están de acuerdo, un treinta y tres por ciento (33%) que están medianamente y un diez por ciento (10%) en desacuerdo. Se observa que en cuanto a que si los trabajadores reciben una adecuada capacitación la gran mayoría respondió favorablemente, lo que indica que está en acorde con las funciones que ejercen los trabajadores.

Ítems N° 7. La empresa se preocupa por mantener y fomentar mi crecimiento profesional (formación técnica, cursos, académica, cursos, entre otros).

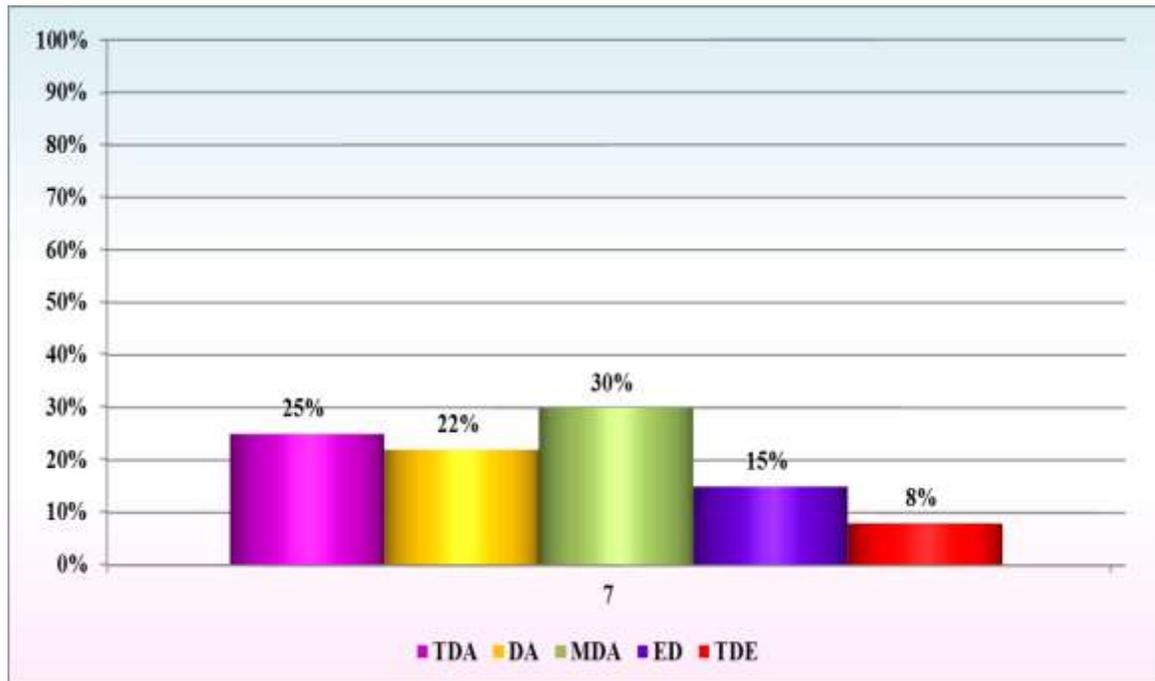


Gráfico 7. Crecimiento Profesional. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Con respecto a la afirmación del ítem n° 7, de “**La empresa se preocupa por mantener y fomentar mi crecimiento profesional (formación técnica, cursos, académica, cursos, entre otros)**”, el veinticinco por ciento (25%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veintidós por ciento (22%), respondió están de acuerdo, un treinta por ciento (30%) que están de acuerdo y un quince por ciento (15%) en desacuerdo y un ocho por ciento (8%) están totalmente en desacuerdo, a lo que se puede concluir que la empresa si se preocupa por la capacitación de los trabajadores.

Ítems N° 8. Los ascensos y promociones de cargo obedecen a mis capacidades, conocimientos y méritos laborales.

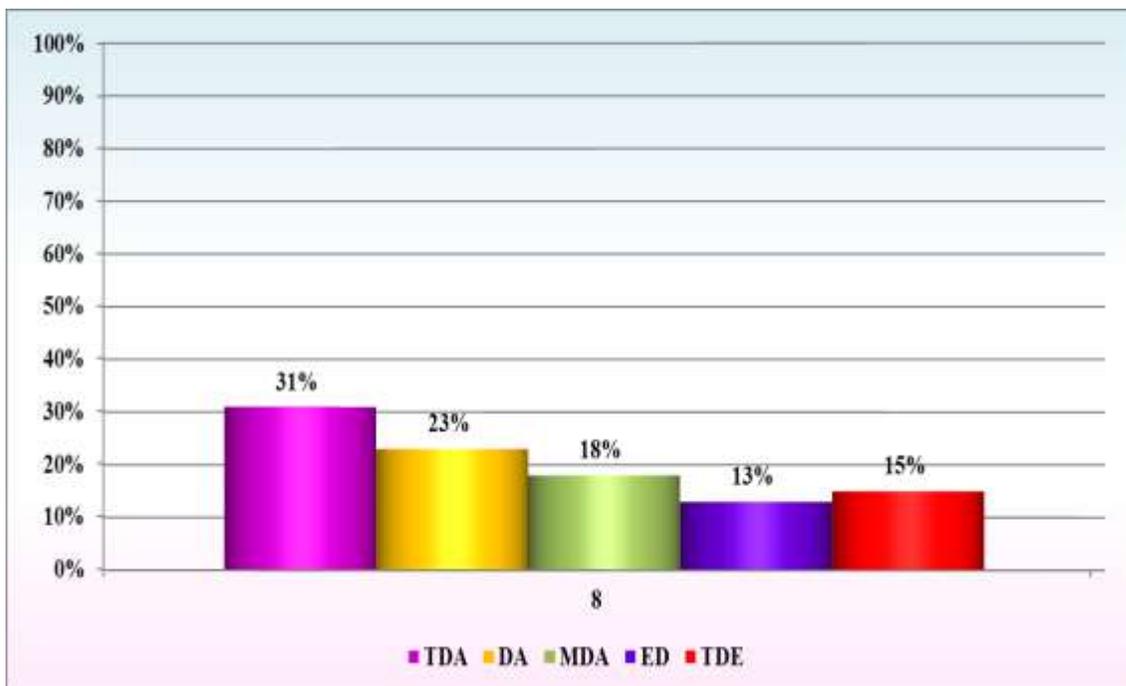


Gráfico 8. Ascenso y Promociones de Cargo. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem n° 8, de “**Los ascensos y promociones de cargo obedecen a mis capacidades, conocimientos y méritos laborales**”, el treinta y dos por ciento (31%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veintitrés por ciento (23%), respondió están de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%) que están medianamente de acuerdo y un trece por ciento (13%) en desacuerdo y un quince por ciento (15%) están totalmente en desacuerdo, se observa en este ítem que si son tomados en cuenta en la mayoría de los casos las capacidades, conocimientos y méritos laborales, para el ascenso y promociones de cargos.

Ítems N° 9. Es tomado en cuenta para ascenso a cargo de mayor responsabilidad

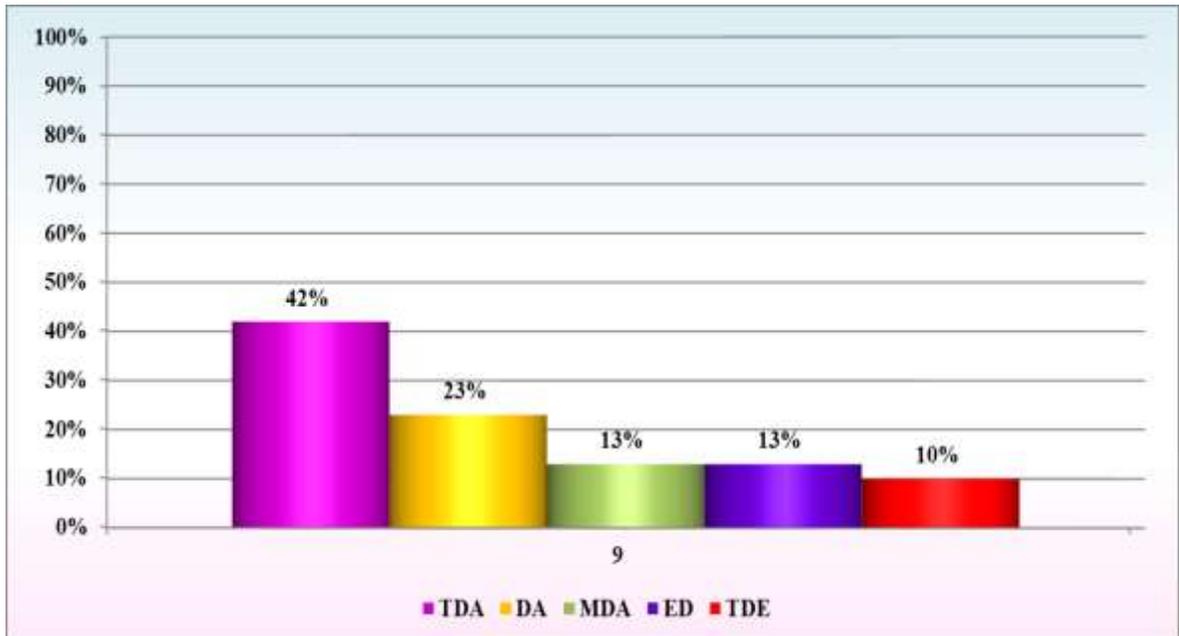


Gráfico 9. Desarrollo de Conocimientos y Habilidades. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En relación a la afirmación del ítem n° 9, de **“El cargo que desempeño me permite desarrollar mis conocimientos y habilidades”**, el cuarenta y dos por ciento (42%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veintidós por ciento (22%), respondió estar medianamente de acuerdo, un trece por ciento (13%) que están de acuerdo y un trece por ciento (13%) en desacuerdo y un diez por ciento (10%) están totalmente en desacuerdo, la mayoría de los trabajadores respondieron positivamente, o sea, que si desarrollan sus habilidades y conocimientos en el desempeño del cargo que ocupan.

Ítems N° 10. En el tiempo que llevo en la empresa he ido escalando posiciones y mejorando mi nivel salarial significativamente

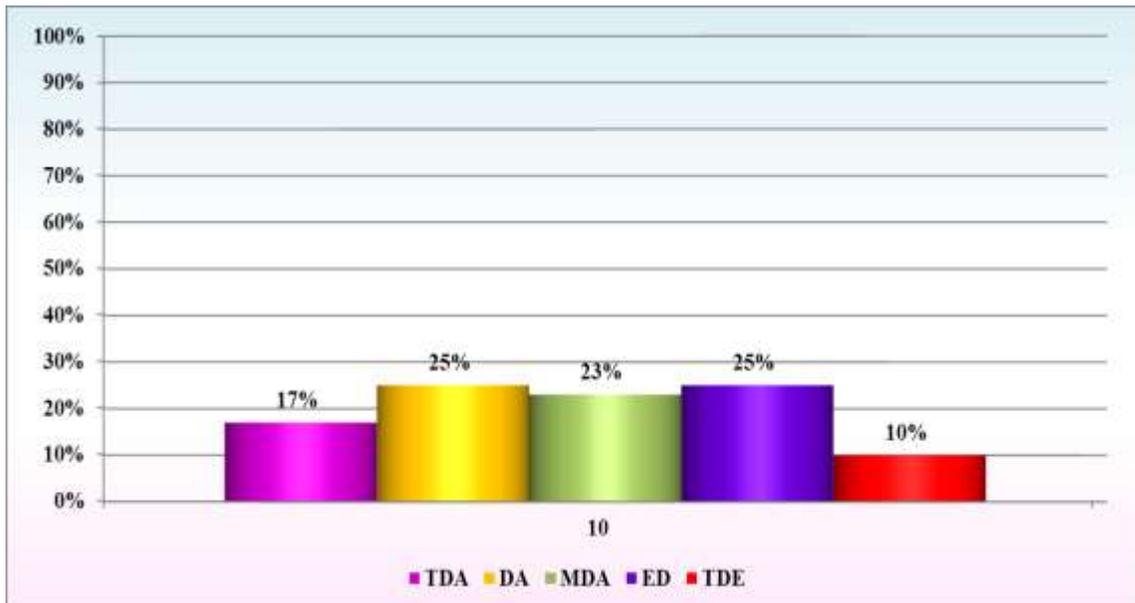


Gráfico 10. Escalando posiciones y Mejoramiento del nivel salarial.
Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En respuesta al ítem n° 10, de “**En el tiempo que llevo en la empresa he ido escalando posiciones y mejorando mi nivel salarial significativamente**”, el diecisiete por ciento (17%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinticinco por ciento (25%), respondió están de acuerdo, un veintitrés por ciento (23%) que están medianamente de acuerdo y un veinticinco por ciento (25%) en desacuerdo y un diez por ciento (10%) están totalmente en desacuerdo, en este aspecto se ve la disparidad de respuesta ya que sólo algunos han alcanzado escalar posiciones en la empresa y por consiguiente mejorar el factor salarial, mientras que existe un grupo que les ha ocurrido lo contrario, a lo que se observa que no hay un equilibrio en este sentido, para el escalar posiciones en la empresa.

Análisis Dimensión: Satisfacción Individual y Organizacional

En lo que respecta a la Dimensión de Satisfacción individual y organizacional, cabe señalar que las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los equipos y herramientas de trabajo, entre otros.

Analizando los ítems pertenecientes al Ambiente Físico, se observó que el ambiente donde se trabaja es el adecuado en esta empresa del sector ferretero, en este mismo orden de ideas los equipos y herramientas de trabajo están debidamente ubicados. De igual manera cabe señalar que la mayoría reciben la dotación de equipos de protección, siendo esto un factor importante para la higiene y seguridad industrial de los trabajadores en cuanto a su protección y toma las debidas medidas de seguridad garantizando la salud y vida laboral previniendo accidentes. Esto es positivo debido en que en el Artículo 236 de la LOT, De la Higiene y Seguridad en el Trabajo, el patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el lugar de trabajo se encuentre en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inactivo, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas

competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, esto genera un ambiente hacia el logro. Tal como lo indica la teoría por Herberzt, el salario y los beneficios, se refiere al salario básico, a los incentivos económicos, vacaciones, bonos, entre otros. De igual forma indica Herberzt que la seguridad laboral, es el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo.

En tal sentido, se observó que la empresa si tiene políticas salariales sin embargo, cubren medianamente las necesidades de los trabajadores y estos la conocen, cumpliendo con los beneficios de ley, a pesar de ser positivo para el bienestar y calidad de vida laboral existen otros factores externos que influyen en este aspecto, tal como la economía mundial y nacional, la inflación, la devaluación, la escasez entre otros. Esto refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las personas, que se traduce, en última instancia en la realización del individuo, ya que las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas. Así como las expectativas sean cubiertas por las empresas el cual da como consecuencia el buen desempeño afectará las decisiones de su conducta.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, en cuanto a la capacitación y desarrollo, es oportuno señalar Herzberg citado por Gestoso (2000), propone, para proporcionar la motivación en el trabajo, el enriquecimiento de las tareas o del cargo, sustituyéndolas de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de reto y satisfacción personal, y así el trabajador continúe con su crecimiento personal.

Se debe tener en cuenta que la capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.

Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos del trabajador. En el orden de las ideas anteriores, se observa que los trabajadores reciben una adecuada capacitación, lo que indica que está acorde con las funciones que ejercen los trabajadores.

Por otro lado la empresa se preocupa por la capacitación de los trabajadores y los mismos están conformes con el entrenamiento, ya que los ayuda a mejorar constantemente su trabajo, partiendo de esto se observó que esto ayuda a los trabajadores a mejorar su calidad de vida laboral. Y finalmente si son tomados en cuenta en las mayoría de los casos las capacidades, conocimientos y méritos laborales, para el ascenso y promociones de cargos y se desarrollan sus habilidades y conocimientos en el desempeño del cargo que ocupan, esto concuerda con lo señalado por Oddó (2000:4) “el reconocimiento significa que alguien se preocupa por la labor del trabajador, motivándolo a desempeñarse mejor y a ser más creativo, en definitiva, a ser un aporte para la organización”. En tal sentido, puede observarse que aparte del sueldo percibido por una actividad determinada, las personas requieren de reconocimiento, pues esto sería un factor motivante para cumplir de manera satisfactoria con su deber.

DIMENSIÓN: Sentido de Pertenencia

Ítems N° 11. Participo en las decisiones de mi área de trabajo

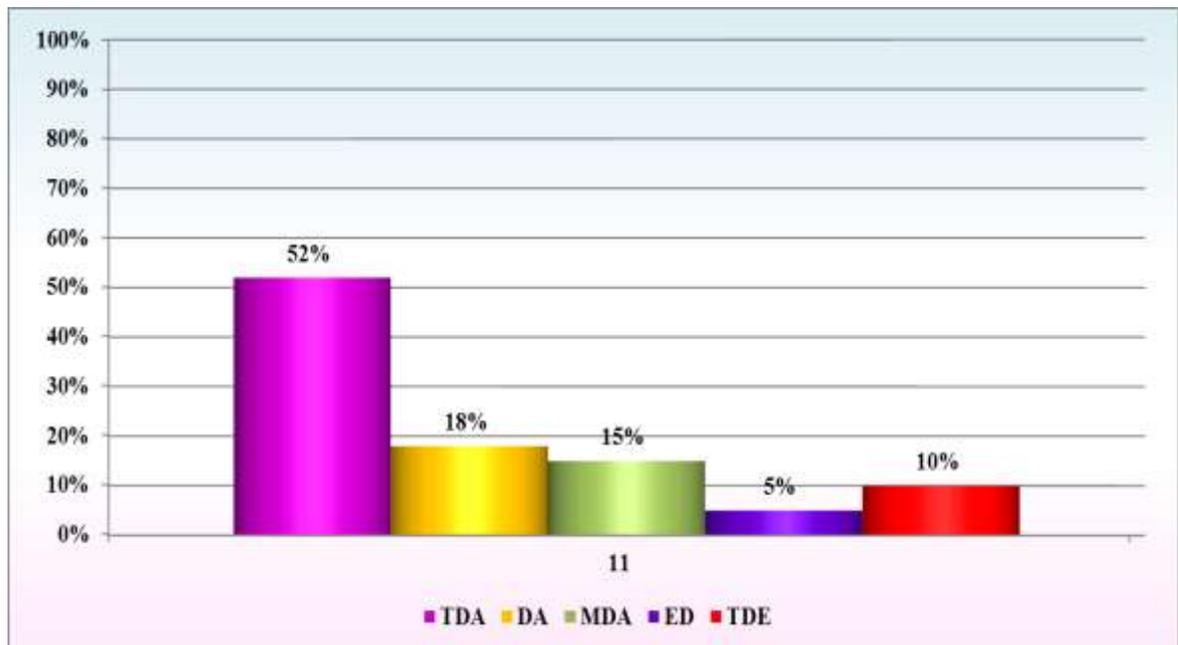


Gráfico 11. Participo en las decisiones de mi área de trabajo. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem n° 11, de “**Participo en las decisiones de mi área de trabajo**”, el cincuenta y dos por ciento (52%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%), respondió estar medianamente de acuerdo, un quince por ciento (15%) que están de acuerdo y un cinco por ciento (5%) en desacuerdo y por último un diez por ciento (10%) están totalmente en desacuerdo, se observa que la mayoría de los trabajadores si participan en las decisiones de su área de trabajo.

Ítems N° 12. Mi trabajo requiere de mucha responsabilidad

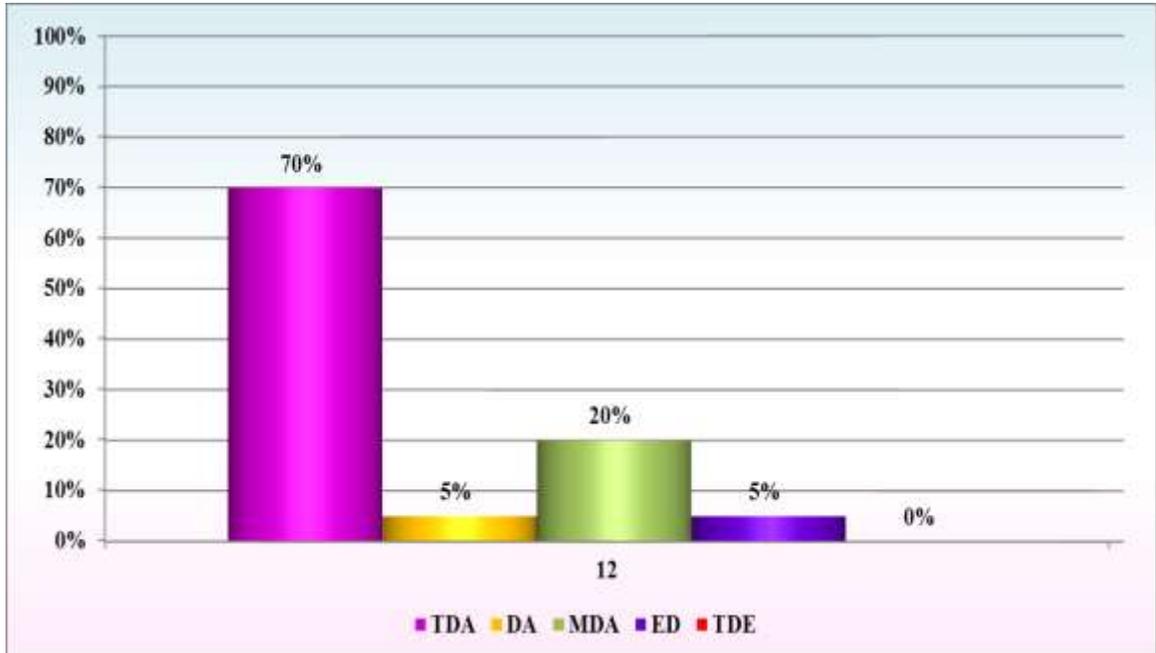


Gráfico 12. Responsabilidad en el Trabajo. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem n° 12, de “**Mi trabajo requiere de mucha responsabilidad**”, el setenta por ciento (70%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un cinco por ciento (5%), respondió estar medianamente de acuerdo, un veinte por ciento (20%) que están de acuerdo y un cinco por ciento (5%) en desacuerdo, la gran mayoría conformada por un noventa y cinco por ciento están totalmente de acuerdo a que se requiere de mucha responsabilidad en su área de trabajo, estando consciente de sus habilidades y destrezas que van en concordancia de la responsabilidad que amerita el cargo.

Ítems N° 13. Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño.

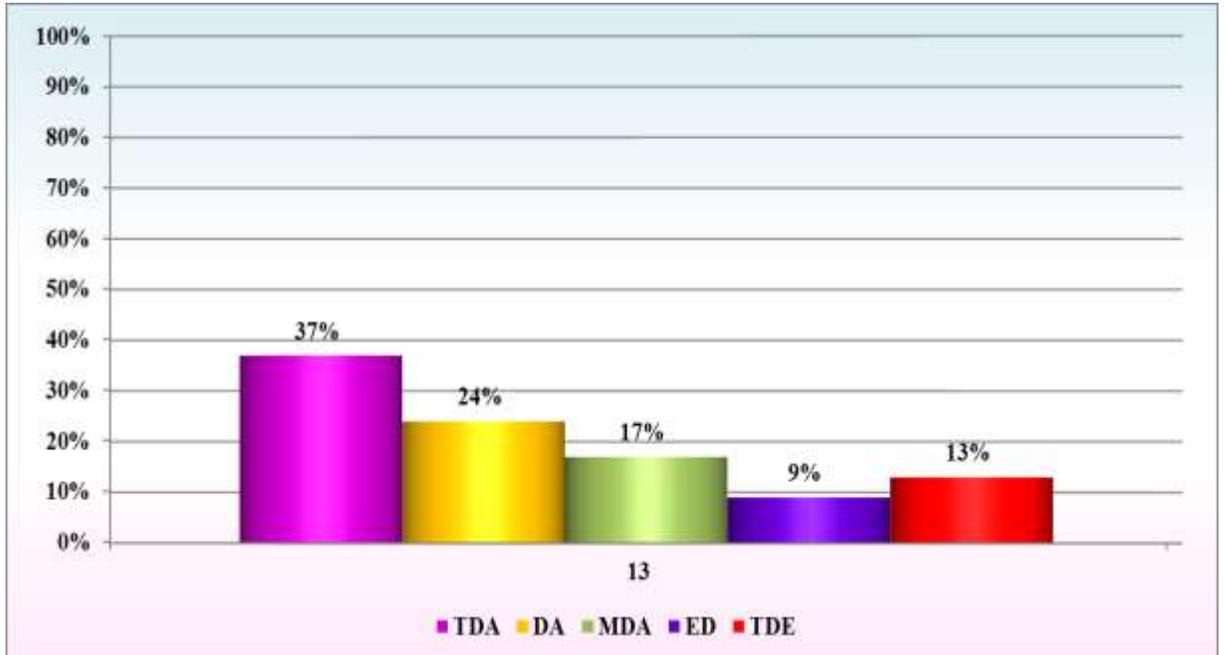


Gráfico 13. Retroalimentación de mi Jefe sobre mi Desempeño. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En relación a la afirmación del ítem 13 de si **“Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño”**, el treinta y siete por ciento (37%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinticuatro por ciento (24%), respondió estar medianamente de acuerdo, un diecisiete por ciento (17%) que están de acuerdo y un nueve por ciento (9%) en desacuerdo y un trece por ciento (13%) están totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 14. Las relaciones entre los compañeros son de solidaridad, de ayuda mutua y respeto.

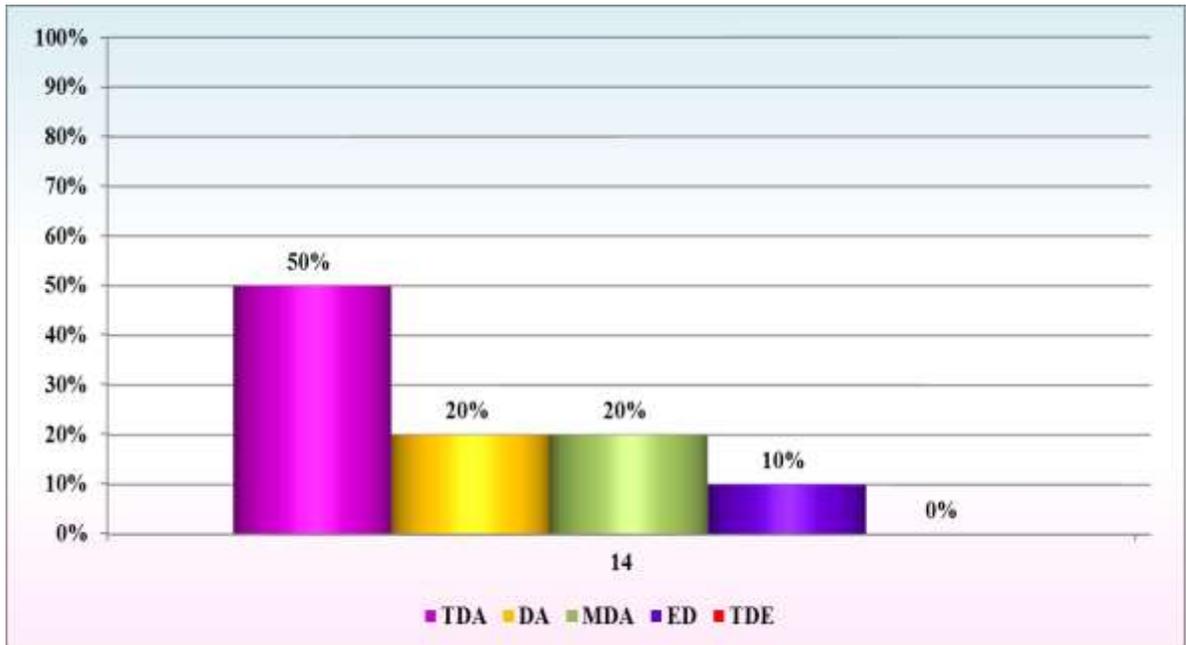


Gráfico 14. Relaciones entre los compañeros. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 14 de si **“Las relaciones entre los compañeros son de solidaridad, de ayuda mutua y respeto”**, el cincuenta por ciento (50%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinte por ciento (20%), respondió estar medianamente de acuerdo, un veinte por ciento (20%) que están de acuerdo y un diez por ciento (10%) en desacuerdo.

Ítems N° 15. Tengo excelentes relaciones con mis compañeros de trabajo y supervisores

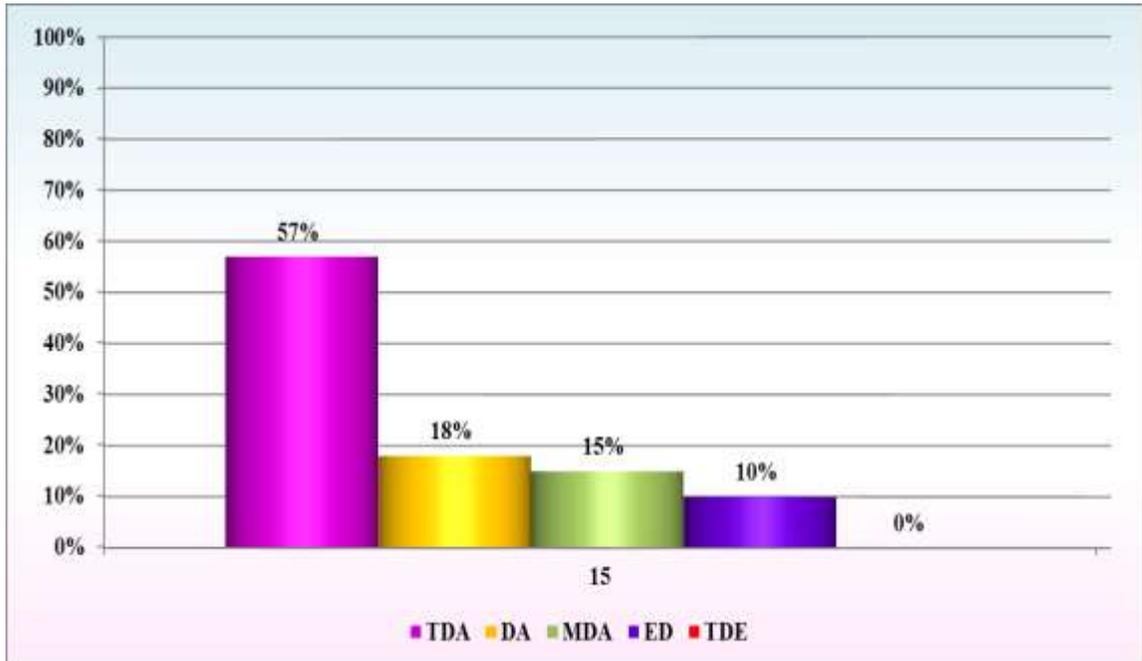


Gráfico 15. Excelentes Relaciones. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 15 de si **“Tengo excelentes relaciones con mis compañeros de trabajo y supervisores”**, el cincuenta y siete por ciento (57%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%), respondió estar medianamente de acuerdo, un quince por ciento (15%) que están de acuerdo y un diez por ciento (10%) en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 16. Sólo me dedico a mi trabajo, no me importan los demás.

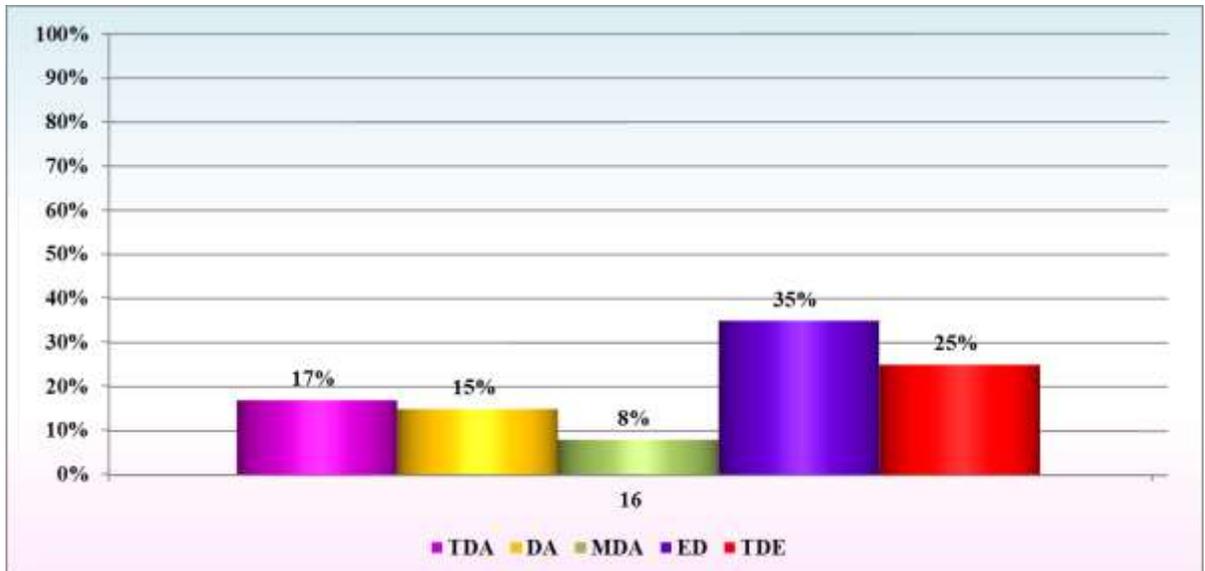


Gráfico 16. Dedicación al Trabajo. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En respuesta a él ítem 16 de si **“Sólo me dedico a mi trabajo, no me importan los demás”**, un diecisiete por ciento (17%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un quince por ciento (15%), respondió están de acuerdo, un ocho por ciento (8%) que están medianamente de acuerdo y un veinticinco por ciento (25%) en desacuerdo y un treinta y cinco por ciento (35%) totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 17. La empresa fomenta actividades deportivas, culturales y vacacionales.

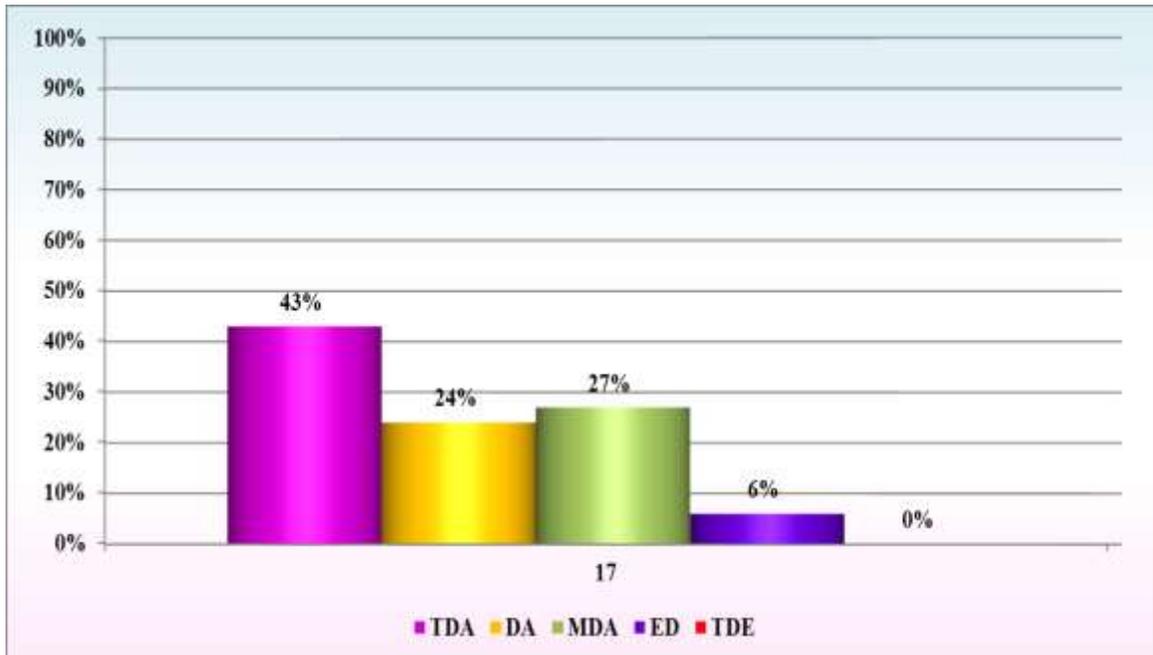


Gráfico 17. Actividades deportivas, culturales y vacacionales. Fuente:
Elaboración Propia (2014)

Análisis:

Con relación a la afirmación del ítem 17 de si **“La empresa fomenta actividades deportivas, culturales y vacacionales”**, un cuarenta y tres por ciento (43%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinticuatro por ciento (24%), respondió estar medianamente de acuerdo, un veintisiete por ciento (27%) que están de acuerdo y un veinte por ciento (20%) en desacuerdo.

Ítems N° 18. Habla con entusiasmo a otras personas de la empresa donde labora

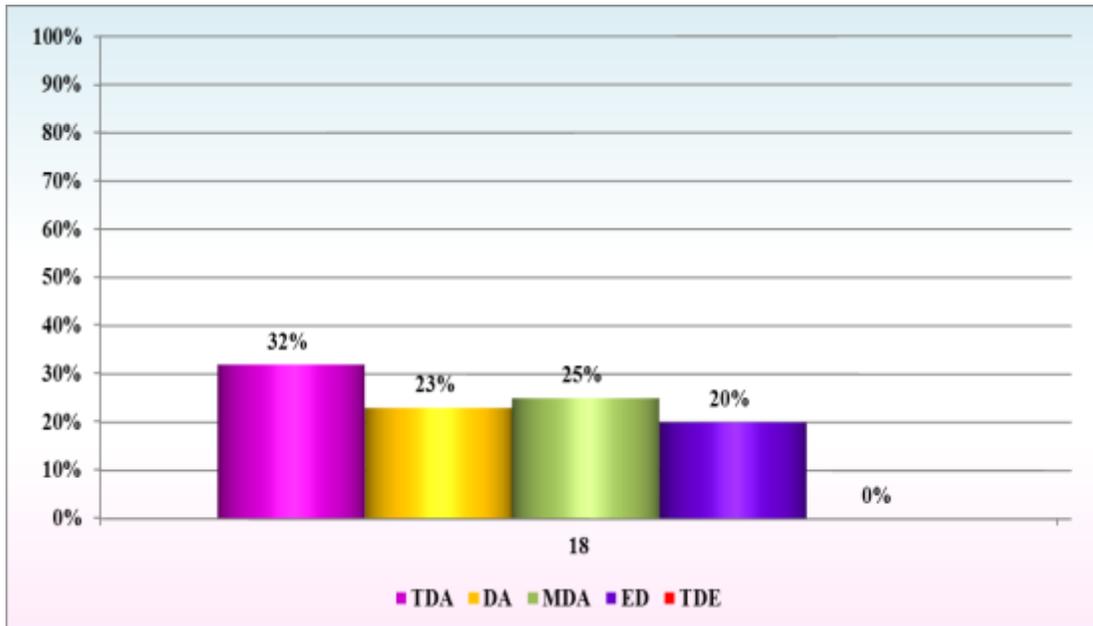


Gráfico 18. Hablo con entusiasmo de mi empresa a otras personas.
Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 18 de si **“Hablo con entusiasmo de mi empresa a otras personas”**, un treinta y dos por ciento (32%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veintitrés por ciento (23%), respondió estar medianamente de acuerdo, un veinticinco por ciento (25%) que están de acuerdo y un veinte por ciento (8%) en desacuerdo.

Ítems N° 19. Estoy satisfecho con mi trabajo.

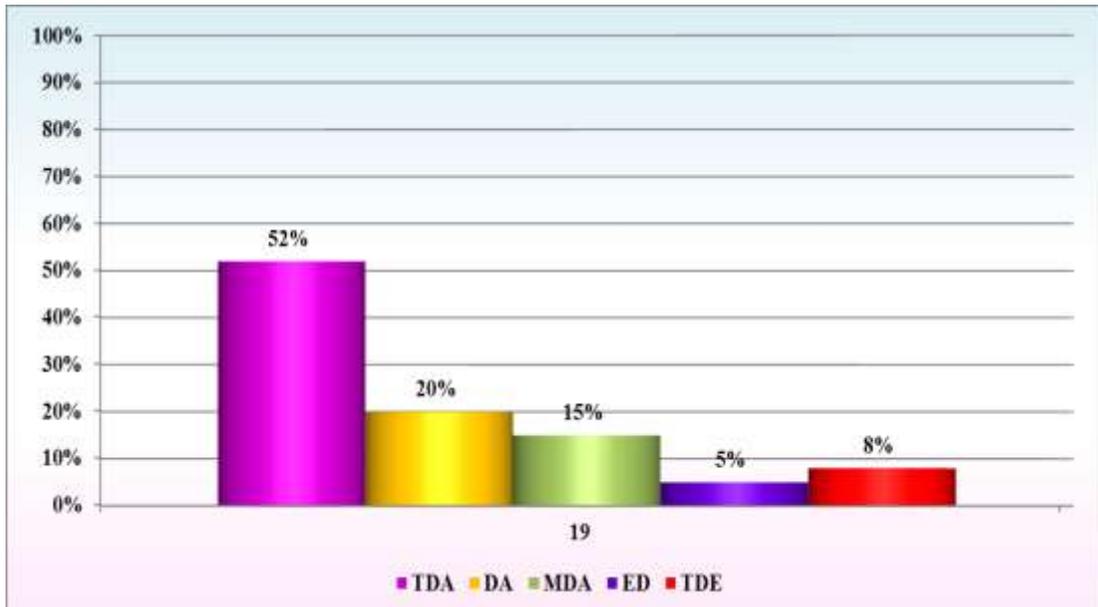


Gráfico 19. Estoy satisfecho con mi trabajo. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 19 de si “**Estoy satisfecho con mi trabajo**”, un cincuenta y dos por ciento (52%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinte por ciento (20%), respondió estar medianamente de acuerdo, un quince por ciento (15%) que están de acuerdo y un cinco por ciento (5%) en desacuerdo y un ocho por ciento (8%) totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 20. Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa.

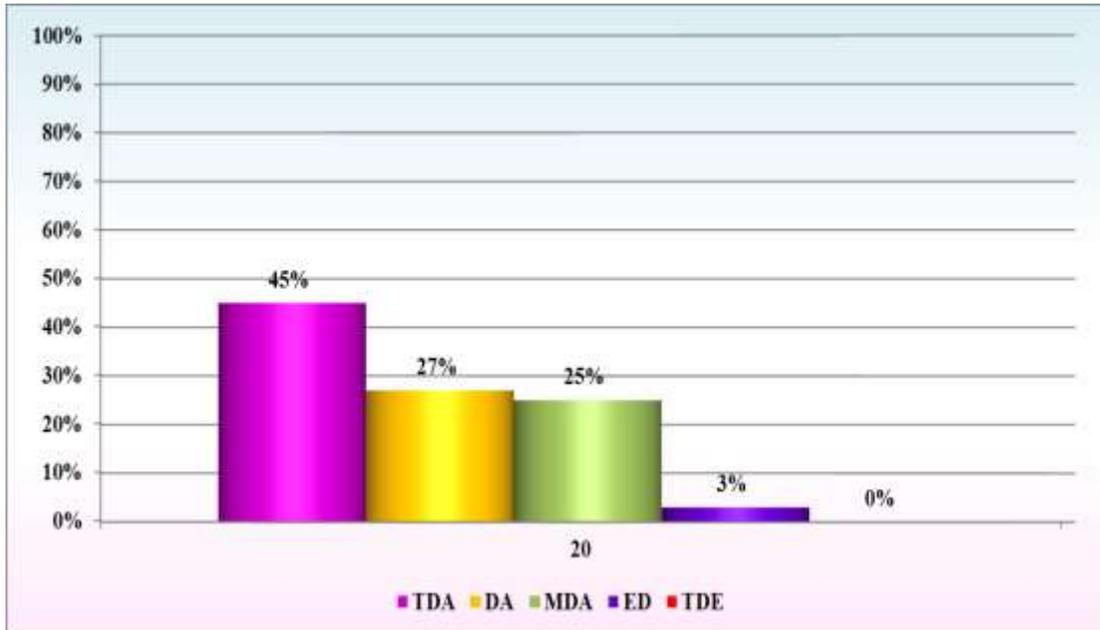


Gráfico 20. Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 20 de si “**Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa**”, un cuarenta y cinco por ciento (45%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinte y siete por ciento (27%), respondió estar medianamente de acuerdo, un veinticinco por ciento (25%) que están de acuerdo y un tres por ciento (3%) totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 21. Cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad

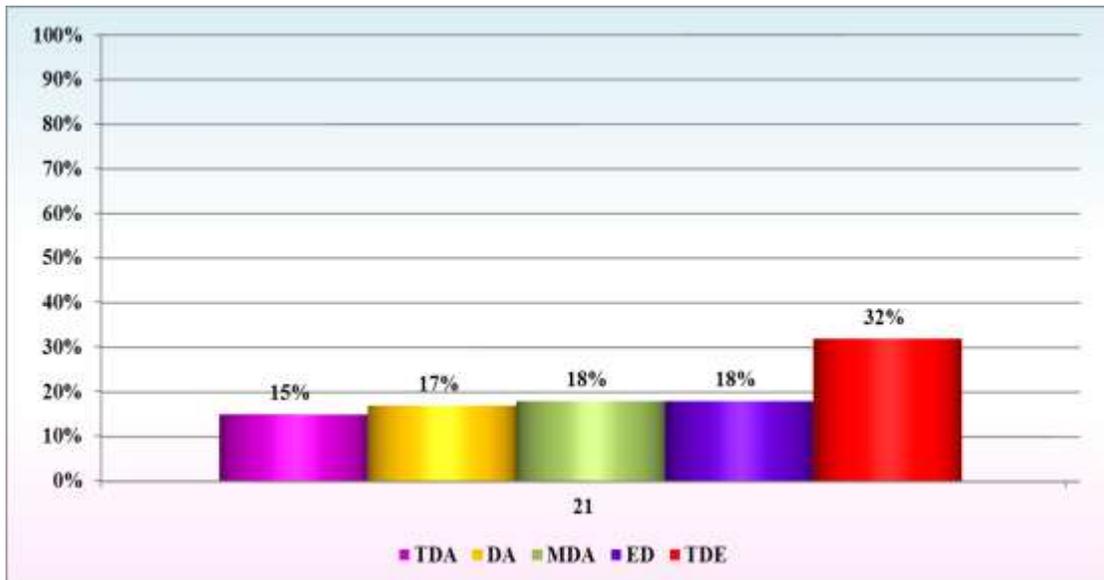


Gráfico 21. Cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 21 de si “**Cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad**”, un quince por ciento (15%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un diecisiete por ciento (17%), respondió están de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%) que están medianamente de acuerdo y un dieciocho por ciento (18%) en desacuerdo y un treinta y dos por ciento (32%) totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 22. El Reconocimiento que Recibo en mi Trabajo me parece adecuado

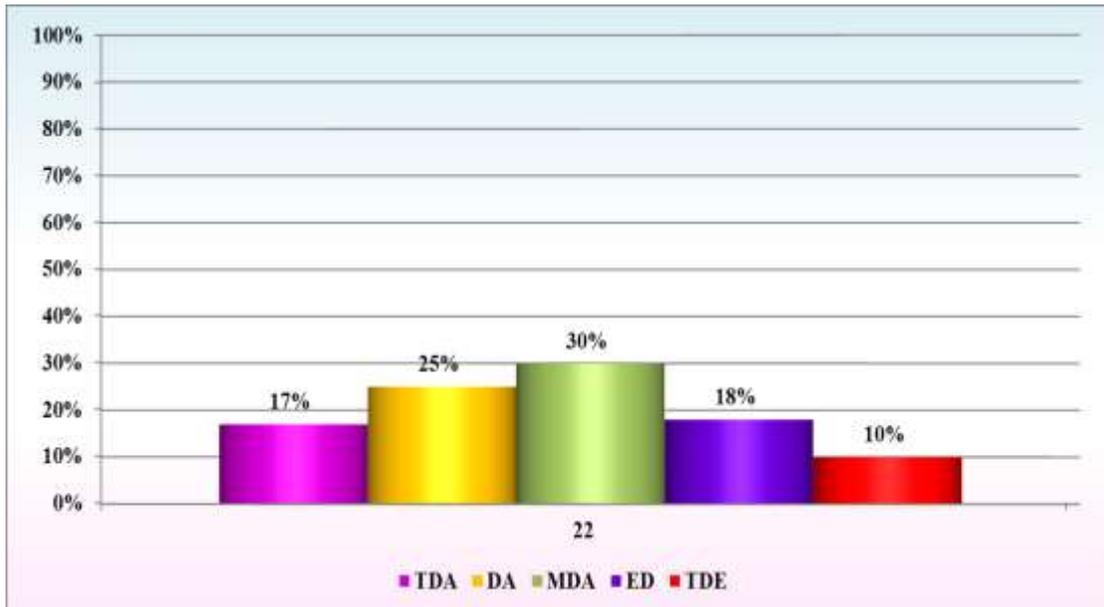


Gráfico 22. Reconocimiento. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 22 de si **“El Reconocimiento que Recibo en mi Trabajo me parece adecuado”**, un diecisiete por ciento (17%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un veinticinco por ciento (25%) están de acuerdo, un treinta por ciento (30%) respondió estar medianamente de acuerdo, un dieciocho por ciento (18%) que están en desacuerdo y un diez por ciento (10%) totalmente en desacuerdo.

Ítems N° 23. Me agrada el ambiente donde desarrollo mis labores porque lo siento apropiado

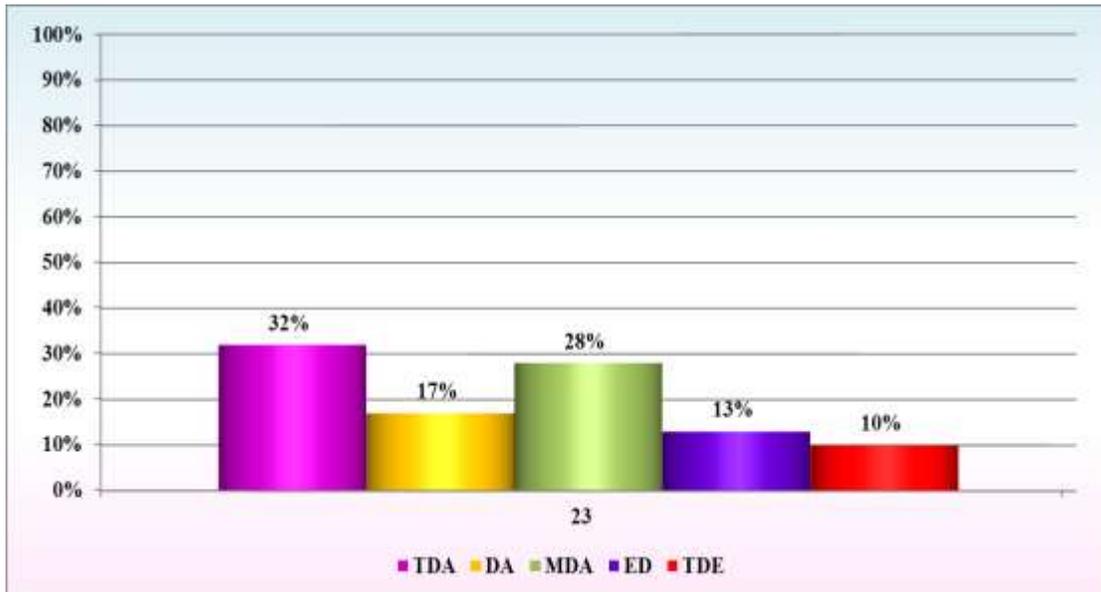


Gráfico 23. Agrado del ambiente. Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

En el ítem 23 de si **“Me agrada el ambiente donde desarrollo mis labores”**, un treinta y dos por ciento (32%) contestaron que están totalmente de acuerdo, un diecisiete por ciento (17%) están de acuerdo, un veintiocho por ciento respondió (28%) están medianamente de acuerdo, un trece por ciento (13%) que están en desacuerdo y un diez por ciento (10%) totalmente en desacuerdo.

Análisis: Dimensión Sentido de Pertenencia

Se observó que los trabajadores medianamente hablan con entusiasmo de la empresa a otras personas, en cuanto a si están satisfecho con su trabajo más del cincuenta por ciento respondió estar totalmente de acuerdo, sin embargo no existe una unificación de criterios en cuanto si cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad, esto refleja que si tuvieran la oportunidad de cambiar de trabajo no lo harían.

Los beneficios son elementos de agrado, satisfacción y motivación para los encuestados, lo que originaría que los trabajadores se sintieran a gusto dentro de la empresa y se mantuvieran identificados con los objetivos de la misma, logrando así optimizar sus funciones.

De acuerdo con Bravo, Peiro y Rodríguez (1996), citado por Gestoso (2000:197) consideran la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.

De acuerdo con esto los factores que conducen a la satisfacción laboral y con ello al sentido de pertenencia, es por ello, la importancia de la participación para propiciar la satisfacción de los trabajadores y como un medio para lograr cambios, haciéndolos sentir más interesados por las tareas que realizan creándoles un sentido de pertenencia.

El conocimiento o la concientización del hombre sobre su estado interior le permite generar y/o incrementar en sí mismo valores tales como los laborales: responsabilidad, autonomía, puntualidad, productividad, empeño, constancia, entre otros; que le ayuden a superar las situaciones adversas, tanto en el trabajo como en lo personal, y alcanzar así una óptima calidad de vida. En cuanto a la toma de decisiones en las organizaciones modernas son realizadas en grupo o comités de trabajo, quedan individualizados en el momento en que las mismas pasan a formar parte de las bien estructuradas o estándar.

Estas decisiones individuales o grupales tienen cada una de ellas sus ventajas y desventajas, que influyen de manera determinantes en el rol de la gerencia de nuestras organizaciones. Se observa que la mayoría de los trabajadores participan en las decisiones de su área de trabajo y la mayoría está consciente de sus habilidades y destrezas que van en concordancia de la responsabilidad que amerita el cargo.

Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables, tales como la participación, comunicación, toma de decisiones, inducción, oportunidad de creatividad e iniciativa en el trabajo, entre otros, es Álvarez (1997:7) “el Sentido de pertenencia, puede entenderse como “el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas”.

De allí que pueda afirmarse que hablar de sentido de pertenencia, engloba todos los aspectos antes mencionados. Al respecto, Simoncini (2009:10) señala “que cada integrante de una organización, se concientiza

como sujeto de estos códigos intragrupales y se siente portador y representante del universo simbólico que recrean como grupo”.

La cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen uno con otro; la cohesión entre los diferentes subgrupos, el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia en la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa. Es por ello, que se pudo observar que en la empresa del sector ferretero se cumple, con lo señalado por Chiavenato (2008:83), sobre las dimensiones del sentido de pertenencia que se trabajaran en la investigación están determinadas por, “relaciones de intercambio: Identificación de los trabajadores (as) y supervisores (as) con los valores corporativos de la empresa. Contribuciones: Estas contribuciones se representan en esfuerzo, dedicación, puntualidad, elogios a la organización”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de realizada la investigación se concluye que, el sentido de pertenencia en una empresa, aunque suene como algo individual, en una organización se construye colectivamente, es responsabilidad de todos los que en ella trabajan. Todas y cada una de las personas que hacen parte de la organización inconscientemente colaboran en construirla. El sentido de pertenencia lo lleva por dentro cada individuo y lo demuestra en su desempeño; el éxito de los trabajadores es la muestra palpable del compromiso que sienten hacia su organización.

Es por ello, que fomentar un espíritu de pertenencia hacia la empresa, generador de devoción hacia la entidad, de auténtico compromiso y participación en todas las actividades, propicia la verdadera identidad e integración y es la fórmula ideal para alcanzar efectividad y prosperidad en cualquier gestión conjunta. En una organización deben estar comprometidas todas las personas que hacen vida dentro de ella, compartir los objetivos para obtener los mejores resultados.

En el caso de estudio, se tomó como base los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa del sector ferretero, en conclusión se toma en cuenta lo esperado en los objetivos, con respecto al primer objetivo que es “Diagnosticar el sentido de pertenencia actual de los empleados de una empresa del sector ferretero”, cabe señalar lo siguiente:

Existen ciertos elementos positivos para la empresa en cuanto al sentido de pertenencia, ya que un buen porcentaje de los trabajadores afirman sentirse a gusto con el trabajo que desempeñan, agradan el ambiente donde desarrollan sus actividades, además de sentirse conformes con el buen trato que reciben de sus compañeros de trabajo, ya que su existencia motiva al personal, produciendo solamente la satisfacción en ellos.

Se observó que la empresa si tiene políticas salariales sin embargo, cubren medianamente las necesidades de los trabajadores y estos la conocen, cumpliendo con los beneficios de ley, a pesar de ser positivo para el bienestar y calidad de vida laboral existen otros factores externos que influyen en este aspecto, tal como la economía mundial y nacional, la inflación, la devaluación, la escasez entre otros.

En cuanto al objetivo n°2, ***“Describir los elementos que influyen en el sentido de pertenencia de los empleados de una empresa del sector ferretero”***. Se pudo observar que existen como buen ambiente laboral, capacitación y desarrollo, reconocimiento de su desempeño, entre otros, influyen positivamente en la satisfacción del personal de la empresa, ya que los trabajadores expresan agrado en algunos aspectos, lo cual vale la pena resaltar, puesto que la estabilidad emocional va ligada directamente a la estabilidad laboral, en el sentido de que mientras más a gusto se sienta una persona en su puesto de trabajo, es mejor el desempeño en sus actividades por consiguiente existe un arraigado sentido de pertenencia y los hace no querer dejar sus puestos de trabajo y hacerlo con gusto y motivación.

Otros elementos relevantes a la hora de mantener motivados a los trabajadores del sector ferretero en relación al sentido de pertenencia, son

los factores definidos por Herzberg (1959) citado por Gestoso(2000) y sus colaboradores como factores de motivación, tales como: reconocimientos, premios, incentivos salariales, los cuales pueden ser aplicados por los gerentes de la organización como medio para hacer sentir al trabajador a gusto con la empresa. Además se puede decir que los reconocimientos, premios u otro tipo de incentivos, encajan perfectamente con la teoría de la expectativa, ya que un trabajador puede estar esperando a que la empresa para la cual desarrolla una excelente función, le haga este tipo de estímulos, lo cual satisface su aspecto personal, cubriendo así la necesidad de autorrealización.

La carencia de estos factores puede originar que el trabajador sienta cierta apatía hacia la empresa y pierda interés en esforzarse mucho más para realizar una mejor labor dentro de la organización; situación que puede ser desfavorable para el rendimiento de las funciones de cada cargo. De esta forma, un trabajador que realice una labor de forma obligada y sin agrado, obtendrá menor resultado que aquel trabajador que realice su trabajo de buen agrado y motivado, y por consiguiente no exista un sentido de pertenencia.

En conclusión, los elementos encontrados que inciden en el sentido de pertenencia en los empleados del sector ferretero coincide con los teóricos que afirman que el sentido de pertenencia es, la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa. Además, de ser componente no sólo del clima organizacional, sino que representa elemento permanente de la cultura organizacional. De la misma manera, el sentido de pertenencia no es más que la seguridad que la

persona obtiene cuando se siente que ocupa un lugar dentro de un grupo; esto llevará a la misma a buscar conductas que permitan ocupar un sitio.

Por otra parte se puede decir que el sentido de pertenencia es la satisfacción personal de cada individuo por la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no sólo del clima organizacional, sino que representan elementos permanentes de la cultura organizacional.

Los vínculos de pertenencia pueden ser múltiples respecto a una misma persona, de acuerdo a la diversidad de roles e interacciones en que participe a lo largo de su vida. Así pues la familia, las organizaciones sociales, la comunidad, pueden constituir simultáneamente medios a los que un mismo sujeto se sienta pertenecer o como parte esencial de la empresa, es por ello, que se debe mantener los elementos que influyen en la satisfacción del empleado y mantener el sentido de pertenencia en este caso de los empleados de una empresa del sector ferretero, en tal sentido se formulan las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones

Los datos arrojados en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa del sector ferretero ubicada en Valencia estado Carabobo, según los análisis y las conclusiones de allí se formulan las siguientes recomendaciones:

- Mantener la cohesión grupal ya que sirve como estrategia para promover y afianzar el sentido de pertenencia dentro de la empresa.
- Siempre involucrar e identificar a los trabajadores con la empresa a través del trabajo en equipo y la participación activa de estos, orientado hacia la consecución de objetivos comunes.
- Incluir incentivos para los trabajadores, tales como reconocimientos por su labor realizada y por el buen cumplimiento de las normas establecidas, además de bonificaciones y premios, los cuales pueden activar la motivación y el deseo por mantenerse trabajando dentro de la empresa y así realizar un mayor esfuerzo por brindar un mejor desempeño a la empresa.
- Diseñar vías de contacto con el trabajador, tales como buzones de sugerencias, quejas y reclamos, carteleras informativas.
- Ofrecer capacitación continua en relación a cada área, pero de igual manera buscar el mejoramiento continuo del empleado.
- Seguir creando un entorno agradable para proporcionar felicidad en el trabajo ya que es un elemento clave para ofrecer un servicio de máxima calidad.

LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez, Gustavo. (1997). El constructo Clima Organizacional concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional Vol., 11 N°. 1 y 2. Disponible en www.monografias.com/.../escala-clima-organizacional.shtml.

Amoros, Eduardo (2007). Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Documento en línea. Universidad Católica de Mogueve. Escuela de Economía. Disponible en www.slideshare.net/.../comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas

Arias, Fidias (2006) Proyecto de Investigación: guías para su elaboración. Caracas. Venezuela. Editorial Epistante.

Badell, Corina y Stanchieri, Yessika (2011), "Satisfacción Laboral, Compromiso organizacional e intención de irse. Un estudio comparativo de dos empresas multinacionales". Trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales (Industriologo) en la Universidad Católica Andrés Bello. No publicado.

Balestrini, Mirian (2006) Como se elabora el proyecto de investigación. Para los estudios formularios o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles. Sexta Edición. Consultores asociados. Servicio editorial. Caracas Venezuela.

Bass, Peter (2009). Sentido de Pertenencia. Disponible en: www.huellasdigitales.cl/.../index.php?...sentido-de-pertenencia. Consultado: noviembre 2014

Castillo, Hidramely (2011). Programa de Intervención dirigido al Fortalecimiento del Sentido de Pertenencia en los Docentes Caso: Taller de Educación Laboral Flor Amarillo. Presentado para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupo, en la Universidad de Carabobo.

Chiavenato, Idalberto (2008). Gestión de Talento Humano. (8ª. ed.). México: Mcgraw-Hill interamericana Editores.

Chourio, José (2006). Estadística II. Publicaciones de la Universidad de Carabobo, Bárbula

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 del 24 de Marzo de 2000

Delgado de Smith, Yamileth (2008). La Investigación Social en Proceso: Ejercicio y Respuesta. Editorial Universidad de Carabobo. Venezuela.

Díaz Bretones, F. y Montalbán Peregrín, M. (2004). El Individuo como Unidad de Análisis: La Influencia de los Valores, Percepciones y Actitudes en el Comportamiento Laboral. Editorial UOC Barcelona edición. Esic Editorial. Barcelona España. Editorial Pearson Educación. México.

Gestoso, Carlos y Bozal, Rocío (2000). Psicología del Trabajo para relaciones Laborales. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Gibson, James; Ivancevich, John; Donnelly, James y Konopaske, Robert (2007). Organizaciones, Comportamientos, Estructura y Procesos. Editorial Mc Graw Hill, México.

González, Roberto (2011). Estrategias para Mejorar el Clima Organizacional como Factor Determinante en la Eficiencia del Personal que Labora en los Tribunales del Estado Carabobo. Trabajo para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, en la Universidad de Carabobo.

Hernández, Sampieri; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2006). Metodología de la Investigación. McGraw Hill. Colombia.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) Decreto N° 8.938 del 30 de abril de 2012

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)
Decreto N° 8.938 del 30 de abril de 2012

López, Luis (2012). Autoestima y su Relación con el Sentido de Pertenencia en un Grupo de Operarios de una Empresa de Manufactura de Envase de Vidrio. Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades, Previo a optar al título de Licenciado en Psicología Industrial Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala.

Maslow, Abraham (1987). Pirámide de las necesidades. Documento en línea. Disponible en: pinceladasdelavida.blogspot.com/.../piramide-de-maslow.html. Consultado: Julio 2014

Montaño, Mónica, (2010). 8 Puntos para Generar Sentido de Pertenencia en las Empresas Públicas. Calí, Colombia

Oddó, Carolina (2000). El vínculo entre empresa y trabajador. Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago

Palomo, María (2010). Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. 6ta

Petrella, José (1997) Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Disponible en redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/

Porter, Luis (1984). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 603-609. Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Compromiso_organizacional.

Serna, Humberto (2003). Gerencia Estratégica: Teoría y Metodología. 8ª Edición 3R Editores Bogotá.

Simoncini, Carlos (2009). Manual de personal. Técnicas de dirección de personal. Madrid

Slocum, John y Hellriegel, Don (2009). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México. Editorial Thomson. México

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

TA (5): Totalmente de acuerdo; DA (4): De acuerdo; MDE (3): Medianamente de acuerdo; ED (2): En desacuerdo; TD(1): Totalmente en desacuerdo

N°	AFIRMACIONES	TA	DA	MDE	ED	TD
		5	4	3	2	1
1.	El ambiente donde desarrolla sus actividades de trabajo es el adecuado					
2.	Recibo la dotación apropiada de los equipos de protección					
3.	Dentro de las Instalaciones se toman medidas de Higiene y Seguridad Industrial					
4.	La empresa brinda políticas salariales para cubrir mis necesidades básicas de vivienda, salud, educación, transporte, entre otros.					
5.	Conozco todos los beneficios que me ofrece la empresa.					
6.	En la empresa tiene oportunidad de desarrollo o capacitación					
7.	La empresa se preocupa por mantener y fomentar mi crecimiento profesional (formación técnica, cursos, académica, cursos, entre otros)					
8.	Los ascensos y promociones de cargo obedecen a mis capacidades, conocimientos y méritos laborales.					
9.	Es tomado en cuenta para ascenso a cargo de mayor responsabilidad					
10.	En el tiempo que llevo en la empresa he ido escalando posiciones y mejorando mi nivel salarial significativamente					
11.	Participo en las decisiones de mi área de trabajo					
12.	Mi trabajo requiere de mucha responsabilidad					
13.	Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño.					
14.	Las relaciones entre los compañeros					

	son de solidaridad, de ayuda mutua y respeto.						
15.	Tengo excelentes relaciones con mis compañeros de trabajo y supervisores						
16.	Sólo me dedico a mi trabajo, no me importan los demás.						
17.	La empresa fomenta actividades deportivas, culturales y vacacionales.						
18.	Habla con entusiasmo a otras personas de la empresa donde labora						
19.	Estoy satisfecho con mi trabajo.						
20.	Estoy orgulloso de trabajar en esta empresa.						
21.	Cambiaría de trabajo cuando tenga la oportunidad						
22.	El Reconocimiento que Recibo en mi Trabajo me parece adecuado						
23.	Me agrada el ambiente donde desarrollo mis labores porque lo siento propio						

ANEXO B
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Servio Ferrer, titular de la Cédula de Identidad V- 4460371, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Rel. Industriales, adscrito a la Cátedra de Aud y RRPP., hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO"**, presentado por las bachilleres: González, Domingo C.I: 17.193.072 y Gutiérrez, María C.I: 18.253.544, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

En Valencia, a los 08 días del mes de Diciembre del año dos mil catorce.

Aprobado por:

Servio Ferrer



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma C. Arquiello D, titular de la Cédula de Identidad V- 9828354, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de Estadística, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO"**, presentado por las bachilleres: González, Domingo C.I: 17.193.072 y Gutiérrez, María C.I: 18.253.544, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

En Valencia, a los 08 días del mes de diciembre del año dos mil catorce.

Aprobado por:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elieth Diez, titular de la Cédula de Identidad V- 14063978, profesor (a) activo (a) de la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de Psicología Social, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: "ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO ESTADO CARABOBO", presentado por las bachilleres: González, Domingo C.I: 17.193.072 y Gutiérrez, María C.I: 18.253.544, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

En Valencia, a los 08 días del mes de Diciembre del año dos mil catorce.

Aprobado por:

Elieth Diez

ANEXO C
CONFIABILIDAD

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH

ITEMS	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	TOTAL
1	5	4	5	4	5	4	3	5	5	1	41
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	43
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	45
5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	41
6	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	40
7	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	43
8	5	4	2	4	5	4	3	5	5	3	40
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	45
10	5	5	3	4	5	2	5	4	5	5	43
11	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	43
12	5	4	3	3	2	2	2	2	1	1	25
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47

16	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	45
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
18	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	43
19	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	45
20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
21	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	43
22	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	45
23	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	41
TOTAL	75	66	71	64	72	63	64	68	62	47	652
MEDIA	5	4.4	4.7333	4.266666	4.8	4.2	4.26666	4.53333	4.13333	3.13333	43.4666
			333	7			67	33	33	33	67
D. EST.	0	0.5070	0.7037	0.593616	0.77459	1.01418	1.03279	0.83380	0.99043	0.83380	5.43621
		93	316	8	67	51	56	94	04	94	02
VARIAN		0.2571	0.4952			1.02857	1.06666	0.69523	0.98095	0.69523	29.5523
ZA	0	43	381	0.352381	0.6	14	67	81	24	81	81
											6.17142
											86

ALPHA 83.66
= 0.8366 %

N = 23 **Número de Ítems**

N -1 = 22 Número de Ítems -1 grado
de libertad
St = 6.17143 Sumatoria de varianzas
 (Ítems)
 Varia
S = 29.5524 nza

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay

Confiabilidad

0,51 - 0,625 Regular

Confiabilidad y

0,625 - 1 Alta

Confiabilidad

Formul

a:

ALPHA

$$= N/N-1 * 1-St/S$$