

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO – SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA
TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM
SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO
ANZOATEGUI

Realizado por:

Rodríguez Z., Loisbelys Y.

Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como
Requisito para optar al Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Anaco, Junio de 2018

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO – SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA
TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM
SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO
ANZOATEGUI**

Revisado por:

MSc. Rojas, Deysi
Asesor Académico

Anaco, Junio de 2018

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO – SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA
TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM
SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO
ANZOATEGUI**

Jurado Calificador:

El jurado hace constar que asignó a esta tesis la calificación de:

APROBADO

MSc. Rojas, Deysi
Asesor Académico

MSc. Dominguez, Juan
Jurado Principal

MSc. Marin, Sandra
Jurado Principal

Anaco, Junio de 2018

RESOLUCIÓN

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado (vigente a partir del II semestre 2009 según comunicación CU-034-209)

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de grado, primeramente a Dios, quien es el Principio y Fin de todo, por quien debemos trabajar para procurar su Gloria. Bendito y Alabado sea!

A mis padres Lila y Luis por darme la vida. A mi pareja y futuro esposo, Cesar Lugo. A mi hijo amado Juan Mauricio. A mis hermanos Kerlin y Diosmelys. A mis niños hermosos: sobrinos Camila y Luis Ignacio, y Samanta. Y mis demás familiares (flia. Zamora y flia. Rodríguez).

A todos ustedes por ser mi inspiración. Los Amo!

Loisbelys Rodríguez.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco este logro a mi Dios Todopoderoso y omnipotente, quien dispuso todos los medios para que llegue a donde estoy ahora.

A mi mamá Lili Zamora por su apoyo incondicional y único, por su paciencia, tiempo y amor infinito.

A mi gran amor, Cesar Lugo por su ayuda, entrega y afecto.

A mi papá Luis Rodríguez por su apoyo y cariño.

A mis hermanos Diosmelys y kerlin por la motivación brindada.

A mi hijo Juan Mauricio, quien llego al final de este proceso y me enseñó que el tiempo es de Dios y que su vida es mi mayor tesoro.

A mis sobrinos amados Camila y Luis Ignacio, por ser parte de mi inspiración.

A mi niña linda Samanta por brindarme alegrías.

A mis compañeros y amigos Alejandra, Adrian, José (Marín) y Desiree, por acompañarme a lo largo de este camino. En especial a Ale por su disposición y ayuda.

A mi amiga Carla Ramírez por su amistad y apoyo.

A mis profesores de la Universidad De Oriente por su dedicación y esfuerzo. Y al resto del personal que labora en la universidad. Gracias.

A toda la Familia Zamora y la Familia Rodríguez por su afecto y atención.

Y al resto de mis amistades.

A todos, Muchas Gracias!

Loisbelys Rodríguez.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO – SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA
TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM
SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO
ANZOATEGUI**

Autor: Rodríguez Z., Loisbelys Y.

Tutor: MSc. Rojas, Deysi

Fecha: Junio, 2018.

RESUMEN

El presente estudio fue realizado con la finalidad de proponer estrategias que mejoren el clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, CA. La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño de campo, usando técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas; con una población total de 10 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas y respuestas de tipo dicotómica, con el propósito de identificar los factores de clima organizacional más relevantes, a su vez se aplicó otra encuesta para medir el nivel de engagement en los trabajadores., y que sirvió para la prosecución del último objetivo en cuestión. De todo ello se derivó que existen fallas en la dimensión comunicación, motivación e identidad. Del mismo modo, se comprobó que los trabajadores tienen un nivel de engagement muy pobre, razón por la cual se ve negativamente comprometido el clima organizacional de dicha empresa. A partir de este diagnóstico se plantearon propuestas basadas en la tendencia del engagement y que servirán de gran ayuda para mejorar el clima organizacional de la empresa.

Descriptor: Clima organizacional, motivación, comunicación, engagement, dimensiones, COLPETROLEUM SERVICES, CA.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del Problema.....	16
1.2 Objetivos de la Investigación	21
1.2.1 Objetivo General	21
1.2.2 Objetivos Específicos.....	21
1.3 Justificación e Importancia de la Investigación	21
1.4 Alcance.....	22
1.5 Identificación de la Empresa.....	23
1.5.1 Nombre de la Empresa.....	23
1.5.2 Reseña Histórica	23
1.5.3 Ubicación Geográfica	24
1.5.4 Misión de la Empresa.....	24
1.5.5 Visión de la Empresa	25
1.5.6 Política de Calidad	26
1.5.7 Estructura Organizativa de la Empresa.....	27
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Antecedentes de la Investigación	28
2.2 Bases Teóricas.....	32
2.2.1 Clima Organizacional	32
2.2.2 Importancia del Clima Organizacional	33
2.2.3 Objetivos para el Estudio del Clima Organizacional	33
2.2.4 Características Fundamentales	34
2.2.5 Factores del Clima Organizacional	35
2.2.6 Tipos de Clima Organizacional.....	35
2.2.6.1 Clima tipo Autoritario.....	36
2.2.6.2 Clima de Tipo Participativo	36
2.2.7 Dimensiones del Clima Organizacional.....	37
2.2.8 Importancia de Evaluar y Diagnosticar el Clima Organizacional.....	39

2.2.9 Diagnóstico del Clima Organizacional	40
2.2.10 Engagement.....	47
2.2.11 Importancia del Engagement	47
2.2.12 Cómo Medir el Engagement	48
2.2.13 Causas del Engagement	50
2.2.14 Consecuencias del Engagement	50
2.2.16 Bases Legales	50
2.2.16.1 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)	51
2.2.16.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	52
2.2.16.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medios Ambientales de Trabajo (LOPCYMAT)	53
CAPÍTULO III	60
MARCO METODOLÓGICO	60
3.1 Tipo de Investigación	60
3.2 Diseño de la Investigación	60
3.3 Población y Muestra.....	61
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	62
3.4.1 Observación Directa.....	63
3.4.2 Entrevista	63
3.4.3 Encuesta	64
3.4.4 Cuestionarios.....	64
3.4.5 Lista de Verificación o Guía de Observación	65
3.4.6 Revisión documental.....	65
3.5 Técnicas de análisis de datos.....	66
3.5.1 Tabulación.....	66
3.5.2 Gráficos	66
3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento	66
3.6.1 Validez del Instrumento	66
3.6.2 Confiabilidad del Instrumento	67
3.7 Sistemas de Variables	70
3.8 Procedimiento Utilizado Para la Consecución de los Objetivos.....	71
3.8.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	72
3.8.2 Identificar las Dimensiones de Clima Organizacional que Predominan Actualmente en la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	72
3.8.3 Analizar las Dimensiones del Clima Organizacional que Tienen Mayor Relevancia en el Desarrollo de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	73
3.8.4 Proponer Estrategias Basadas en la Tendencia Actual del Engagement para Mejorar el Clima Organizacional de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	73

CAPITULO IV	74
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	74
4.1 Presentación y Análisis de los Resultados	74
4.1.1 Resultados Obtenidos de la Guía de Observación	74
4.1.2 Resultados Obtenidos de la Encuesta Aplicada al Personal de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	77
4.1.3 Resultados Obtenidos de La encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) Aplicada al Personal de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	87
4.2 Desarrollo de los Objetivos	89
4.2.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui.....	89
4.2.2 Identificar las Dimensiones de Clima Organizacional que Predominan Actualmente en la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui.....	90
4.2.3 Analizar las Dimensiones del Clima Organizacional que Tienen Mayor Relevancia en el desarrollo de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui.....	90
4.2.3 Proponer Estrategias Basadas en la Tendencia Actual del Engagement para Mejorar el Clima Organizacional de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui	93
CAPÍTULO V	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
5.1 Conclusiones	96
5.2 Recomendaciones.....	97
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	103
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla N° 2.1. Normas estadísticas para las puntuaciones por categoría de la encuesta UWES.....	49
Tabla N° 3.3. Operacionalización de variables.....	70
Tabla N° 4.1 Distribución absoluta y porcentual de la opinión emitida por los trabajadores en la guía de observación.....	75
Tabla N° 4.2 Dimensión Liderazgo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	77
Tabla N° 4.3 Dimensión comunicación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	79
Tabla N° 4.4 Dimensión motivación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	81
Tabla N° 4.5 Dimensión identidad de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	82
Tabla N° 4.6 Dimensión toma de decisiones de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	84
Tabla N° 4.7 Dimensión relaciones interpersonales de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	85
Tabla N° 4.8 Resultados de la encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) aplicada al personal de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	87

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1.1 logo de COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	23
Figura 1.2. Ubicación geográfica de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	24
Figura 1.3. Estructura organizativa de la empres COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	27
Figura N° 4.1 Dimensión Liderazgo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	78
Figura N° 4.2 Dimensión comunicación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	79
Figura N° 4.3 Dimensión motivación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	81
Figura N° 4.4 Dimensión identidad de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	83
Figura N° 4.5 Dimensión toma de decisiones de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	84
Figura N° 4.6 Dimensión relaciones interpersonales de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	86
Figura N° 4.7 Distribución de respuestas del engagement total para el personal de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.	88

INTRODUCCIÓN

Hoy, más allá de ser un elemento de avance, el estudio del clima organizacional es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que es el indicador más preciso y demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a las relaciones laborales. La evaluación de clima organizacional le ofrece a las organizaciones una serie de elementos que permiten detectar las debilidades de los diferentes factores que interactúan en el logro eficiente de los objetivos planteados, además de ofrecer vías para el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo; garantizando el desarrollo pleno de las personas que forman parte de ella, tomando en cuenta que un personal satisfecho da fluidez a las actividades cotidianas de la empresa haciendo de ella un ente productivo.

En efecto, aquellos empleados que tienden a experimentar estados emocionales positivos durante su jornada laboral, probablemente mostrarán mayor interés por su trabajo, lo cual generará mayores niveles de motivación y engagement. Por otra parte, mayores niveles de engagement llevarán al desarrollo de emociones positivas, generándose un espiral positivo ascendente.

Lo anterior es necesario y fundamental para cualquier organización, pero por sobre todo para una de producción, como lo es la empresa donde se desarrolló el estudio. Por lo tanto, esta investigación está basada en propuestas de mejoramiento del clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en Anaco, Edo. Anzoátegui. Lo cual fue de mucha ayuda para la gerencia de esta empresa, ya que, pudieron conocer las debilidades y necesidades que tiene la empresa a nivel general y que afectan directamente a sus empleados, clientes, proveedores y por ende la productividad de la misma.

El Trabajo de Investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, comprende al problema y sus generalidades, la justificación de la investigación y los objetivos requeridos para la consecución del estudio y la descripción de la empresa.

Capítulo II, se expone el marco teórico, donde se precisa los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referente al clima organizacional y engagement, las bases legales y la definición de términos.

Capítulo III, está conformado por el marco metodológico, donde se señala el tipo y nivel de investigación, población, técnicas e instrumentos, sistema de variables y operacionalización de las mismas, fuente de la información y el procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, se presentan los análisis de los resultados obtenido por cada objetivo propuesto en el Capítulo I.

Capítulo V, finalmente se expone las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La época actual se caracteriza por un aumento de la complejidad en el ámbito laboral, donde el sector empresarial debe desempeñar un rol determinante, a fin de satisfacer las demandas que el entorno económico le exige. En este punto, se aborda la idea de que las empresas están constituyendo las innovaciones más importantes de la presente era, ya que, trascienden del concepto netamente productivo y además de basarse en la información cuentan con un factor en común: el factor humano, conocido ahora con el nombre de “talento humano”. Es de notar la importancia que este elemento implica, debido a que su función fundamental está en llevar a cabo los avances, logros y errores de su organización. De modo que, la manera en que las organizaciones capten, conserven y desarrollen las capacidades y habilidades de su capital intelectual repercute directamente en el éxito o triunfo de estas, como también en su fracaso.

Ahora bien, las empresas de éxito serán aquellas capaces de crear nuevos conocimientos, diseminar los por toda la organización y materializarlos rápidamente en nuevas tecnologías y productos. No obstante, para que exista aprendizaje organizacional deben confluír varios factores, relacionados especialmente al ambiente de trabajo que se genere entre las personas, a la cultura de la organización, y a la relación que establecen con el entorno; y para que todos estos aspectos puedan converger en una sola percepción se debe tener en cuenta que un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose la implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

Por ello, como lo menciona Marchant (citado por Marchant et. al., 2006): “las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (p.134). Esta variable constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación, y adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

A pesar de esto, los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización. Esto implica que el clima organizacional parece expandirse más allá del concepto de bienestar laboral y da cabida a factores psicológicos; estos factores pudiendo ser sustentados por las nuevas tendencias que aporta la psicología ocupacional positiva servirían para la comprensión del estado psicológico del empleado y así poder explicar y dar a conocer un funcionamiento óptimo de las personas dentro de la organización. Tal es el caso del Engagement, que como concepto surgido de un actual movimiento de la psicología, sugiere una visión nueva a las estrategias de mejora del clima organizacional, de las empresas que encaminan su gestión hacia el éxito.

El engagement, constructo muy particular de la psicología positiva, se refiere en su esencia a una percepción personal respecto al trabajo, es decir, a cuál es el auto concepto que una persona tiene de sí misma respecto a: las emociones que el trabajo le provoca, el apoyo que detecta en sus compañeros y a su capacidad para afrontar las situaciones difíciles que el ámbito laboral implica. Cardenas & Jaik, (2014) refieren que es un fenómeno interno del individuo que se proyecta al exterior de manera favorecedora para la organización. Dicho concepto, aunado al clima organizacional, brinda una base para determinar soluciones óptimas que promuevan el éxito en las

organizaciones, y al mismo tiempo le dan a este estudio un enfoque un poco más práctico y novedoso.

Actualmente, el contexto en el que se manejan las organizaciones en Venezuela es incierto, debido a que muchas veces se encaran desafíos que no estaban previstos, resultado de la situación que se vive. Aun, cuando el entorno no es favorecedor, las empresas deben desarrollar líneas de acción que orienten el comportamiento de las personas en coherencia con los objetivos organizacionales, esto con estrategias que trasciendan el aspecto empresarial, ya que, las circunstancias del país transforman las demandas que el ámbito laboral les plantea a los trabajadores, y que tienen relación con componentes psicológicos, como el estado del ambiente laboral y del exterior que es experimentado, y se correlaciona con el comportamiento, repercutiendo en la imagen que la empresa desea proyectar.

Considerando esto, se puede notar en empresas del sector petrolero, sobre todo de servicios, la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros; en incrementar la satisfacción del cliente y de los propios trabajadores con el servicio que se brinda. Tal es el caso, de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui, la cual se especializa en prestar servicios a pozos en la industria petrolera, tales como: corrida de revestimiento y tubing con llave hidráulica de diferentes diámetros, servicio de computadora de torque, sistema de llenado continuo, servicio de coiled tubing, entre otros. A pesar, de ser nueva y de tener dos años en operación, se caracteriza por ser eficiente en sus actividades y contar con claros lineamientos y políticas que propician su desarrollo de forma competitiva y eficaz. Además, de favorecer a los habitantes del municipio anaquense, ya que genera nuevas fuentes de empleos a disposición de la población.

Sin embargo, esta empresa por ser joven en el mercado laboral, necesita un repunte, es decir, posicionarse de manera eficiente para poder sostenerse

exitosamente y alcanzar los estándares de calidad que imponen los nuevos tiempos. Desde luego, que un buen clima organizacional es el primer paso para lograr tal objetivo, ya que para la empresa conseguir calidad en sus servicios, la calidad debe comenzar por casa.

Dadas las condiciones que anteceden, ha surgido la preocupación por parte de la gerencia de la empresa en evaluar el clima organizacional existente actualmente. En efecto, se pudo observar en varias oportunidades ciertas debilidades que perturban el buen desempeño laboral. Entre estos se pueden mencionar la falta de comunicación permanente, cierto nivel de estrés en los trabajadores, deficiencia en el entorno del quehacer laboral como: espacio físico reducido, lo cual genera perturbaciones.

Por otro lado, está la falta de personal a la hora de delegar funciones, ya que solo se cuenta con una persona, en este caso con el gerente general, para dirigir toda las actividades, generándose una sobrecarga de trabajo que repercute como se mencionaba anteriormente, en la comunicación con el líder máximo de la organización, el cual también es la única persona que atiende las inquietudes y problemas que se presentan en la empresa o con respecto a esta. De todo esto también se desprende la falta de supervisión, factor importante que desmotiva en parte a los trabajadores por no contar con una jefatura que brinde una buena orientación de forma constante y que al mismo tiempo demuestre interés por sus empleados.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se puede considerar que la causa principal está en que la empresa no fomenta un buen clima como base fundacional; lo cual está afectando en gran medida la motivación de los empleados, por no sentirse en confort con su ambiente de trabajo. También, es importante resaltar el hecho de que por ser una empresa de corta trayectoria, es evidente que se encuentren debilidades en los factores que integran el clima organizacional o en su defecto, carencia o desconocimiento de alguno de ellos.

Por consiguiente, esta problemática va generando un declive en el desempeño de los trabajadores afectando la imagen y productividad de la empresa, debido a que influye de manera negativa en la conducta y el comportamiento de los empleados por el hecho de que no se sienten del todo satisfechos en sus áreas de trabajo; además de crear conflictos entre el personal, tensión, predisposición a las ordenes de trabajo y descontento. Asimismo, desventaja con respecto a sus competidores por no poder cumplir con las exigencias del mercado nacional que cada día va evolucionando.

Basándose en la situación antes descrita, se hace necesario evaluar el clima organizacional basada en la tendencia del Engagement en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui, para identificar los factores que afectan de manera negativa y así proponer alternativas de solución que sirvan como guía; de esta manera permitir obtener un mejor clima laboral, lo cual repercutirá ante todo en la satisfacción de los empleados, en una buena imagen ante los clientes, y por último y no menos importante, en un aumento de la productividad. Por su parte, la investigación dará respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual con respecto al clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.? ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que predominan actualmente en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.? ¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor relevancia en el desarrollo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.? ¿Qué estrategias basadas en la tendencia actual del Engagement mejorarían el clima organizacional de la empresa?

Finalmente, es importante destacar que la investigación goza de total originalidad por el hecho de que es el primer estudio de clima organizacional que se realiza en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., por tanto, servirá de ayuda al crecimiento paulatino de la empresa y sus trabajadores.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el clima organizacional basada en la tendencia del engagement en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.
- Identificar las dimensiones del clima organizacional que predominan actualmente en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.
- Analizar las dimensiones del clima organizacional que tienen mayor relevancia en el desarrollo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.
- Proponer estrategias basadas en la tendencia actual del Engagement para mejorar el clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.

1.3 Justificación e Importancia de la Investigación

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las empresas. A su vez, que un estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento a

través de aplicaciones psicológicas que pueden mejorar e incrementar la salud, seguridad, motivación y bienestar de sus empleados, incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

Es así como una evaluación del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar estrategias efectivas orientadas al cambio de actitudes y conductas de los involucrados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, creando sinergias positivas para la empresa que se verán reflejadas en la productividad de la misma.

Con base en lo anterior, surgió la necesidad de realizar este estudio de clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., debido a que fue notoria la falta de conocimiento sobre este tema en propietarios y empleados, lo cual está poniendo de manifiesto un ambiente laboral hoy en día poco favorable tanto interna como externamente, creando así preocupación por parte de la gerencia en evaluar el clima organizacional de la empresa, para poder solventar esta situación de la manera más óptima. Cabe resaltar, que este estudio se adapta a la tendencia del engagement, que sigue una corriente psicológica, dando soluciones un poco más acertadas a la organización al generar propuestas que sincronizan la salud psicológica positiva del empleado con las expectativas esperadas por la empresa en un entorno de cambio continuo.

1.4 Alcance

Esta investigación está orientada a la evaluación del clima organizacional basada en la tendencia del engagement en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui.

1.5 Identificación de la Empresa

1.5.1 Nombre de la Empresa

COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

1.5.2 Reseña Histórica

COLPETROLEUM SERVICES surge como una empresa inversionista en el mercado de hidrocarburos mundial en el año 2010. Estableciendo su sucursal en el municipio Anaco, estado Anzoátegui, para el 2016 fecha en la que entra a prestar servicios en el oriente del país. Hoy COLPETROLEUM SERVICES presta servicios especializados en tres países, Venezuela, Colombia, Perú. Con más de una década de experiencia prestando servicios relacionados a la perforación de pozos petroleros, especializándonos en el alquiler de herramientas y equipos. Hoy somos una empresa líder en nuestros servicios y contamos con una presencia importante en la región Andina, nuestra mira es lograr ser la primera empresa de servicios en América Latina.

COLPETROLEUM SERVICES, C.A., tiene como logo de identificación la figura 1.1



Figura 1.1 logo de COLPETROLEUM SERVICES, C.A.
Fuente: COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

1.5.3 Ubicación Geográfica

Está localizada en la zona centro del estado Anzoátegui (en el municipio Anaco), específicamente en la avenida Los Pilonos. En la figura 1.2 se detalla la ubicación de la empresa.



Figura 1.2. Ubicación geográfica de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

1.5.4 Misión de la Empresa

COLPETROLEUM SERVICES, C.A., es una organización creada para generar empleo y rentabilidad mediante el desarrollo en servicios de: Coiled Tubing; limpieza y estimulación ácida, mecánica y química; limpieza de arena; cementación forzada; tapón balanceado; abandono de pozo; limpieza con motor de fondo; pesca; cañoneo; registro; inducción con nitrógeno. Bombeo industrial; fracturamiento; servicio de bombeo alta y baja presión; prueba hidrostática; limpieza de líneas de flujo de agua y crudo. Servicio de bombeo de nitrógeno. Servicio de grúa. Compra, Venta y transporte terrestre de productos químicos para el sector de hidrocarburos; Servicio y

Alquiler de Herramientas de fondo para rehabilitación de pozos. Servicios de Wire line y Slick Line para rehabilitación de pozos; Servicio de Facilidades (Separadores de fluidos para pruebas de pozos, Almacenamiento y recolección de fluidos, Líneas de flujo, Accesorios de Pruebas). Servicio de Unidad Flush By – RSU.

1.5.5 Visión de la Empresa

Dirigimos, nuestros esfuerzos hacia las compañías operadoras, buscando posicionarnos a nivel nacional e internacional en el área de Servicio de Coiled Tubing; limpieza y estimulación ácida, mecánica y química; limpieza de arena; cementación forzada; tapón balanceado; abandono de pozo; limpieza con motor de fondo; pesca; cañoneo; registro; inducción con nitrógeno. Bombeo industrial; fracturamiento; servicio de bombeo alta y baja presión; prueba hidrostática; limpieza de líneas de flujo de agua y crudo. Servicio de bombeo de nitrógeno. Servicio de grúa. Compra, Venta y transporte terrestre de productos químicos para el sector de hidrocarburos; Servicio y Alquiler de Herramientas de fondo para rehabilitación de pozos. Servicios de Wire line y Slick Line para rehabilitación de pozos; Servicio de Facilidades (Separadores de fluidos para pruebas de pozos, Almacenamiento y recolección de fluidos, Líneas de flujo, Accesorios de Pruebas), Servicio Unidad Flush By – RSU.

Atendiendo las necesidades de nuestros clientes buscamos mejorar continuamente cumpliendo con nuestra responsabilidad social y los lineamientos RUC - Consejo Colombiano de Seguridad, las normas NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001, NTC-OHSAS 18001, NORSOK.

1.5.6 Política de Calidad

COLPETROLEUM SERVICES C.A., es una organización dedicada a Servicio de Coiled Tubing; limpieza y estimulación ácida, mecánica y química; limpieza de arena; cementación forzada; tapón balanceado; abandono de pozo; limpieza con motor de fondo; pesca; cañoneo; registro; inducción con nitrógeno. Bombeo industrial; fracturamiento; servicio de bombeo alta y baja presión; prueba hidrostática; limpieza de líneas de flujo de agua y crudo. Servicio de bombeo de nitrógeno. Servicio de grúa. Compra, Venta y transporte terrestre de productos químicos para el sector de hidrocarburos; Servicio y Alquiler de Herramientas de fondo para rehabilitación de pozos. Servicios de Wire line y Slick Line para rehabilitación de pozos; Servicio de Facilidades (Separadores de fluidos para pruebas de pozos, Almacenamiento y recolección de fluidos, Líneas de flujo, Accesorios de Pruebas) y Servicio Unidad Flush By - RSU.

Somos un equipo de trabajo que tiene una elevada vocación de servicio con nuestros Clientes, estamos comprometidos en aumentar los equipos y maquinaria para mejorar la eficiencia de nuestros servicios, e incrementar su confianza en la organización, logrando su fidelidad y una mayor cobertura a nivel nacional.

Buscamos la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, controlando los procesos de la organización, cumpliendo eficaz y oportunamente cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas para alcanzar un alto nivel de Satisfacción de nuestros Clientes, mediante la aplicación de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001, garantizando confiabilidad en nuestros servicios, a través de un riguroso plan de mantenimiento a nuestros equipos, para garantizar su óptimo funcionamiento y el suministro de personal calificado e idóneo.

1.5.7 Estructura Organizativa de la Empresa

En la figura 1.3 que se muestra a continuación se pueden visualizar las diferentes responsabilidades que comprende la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.:

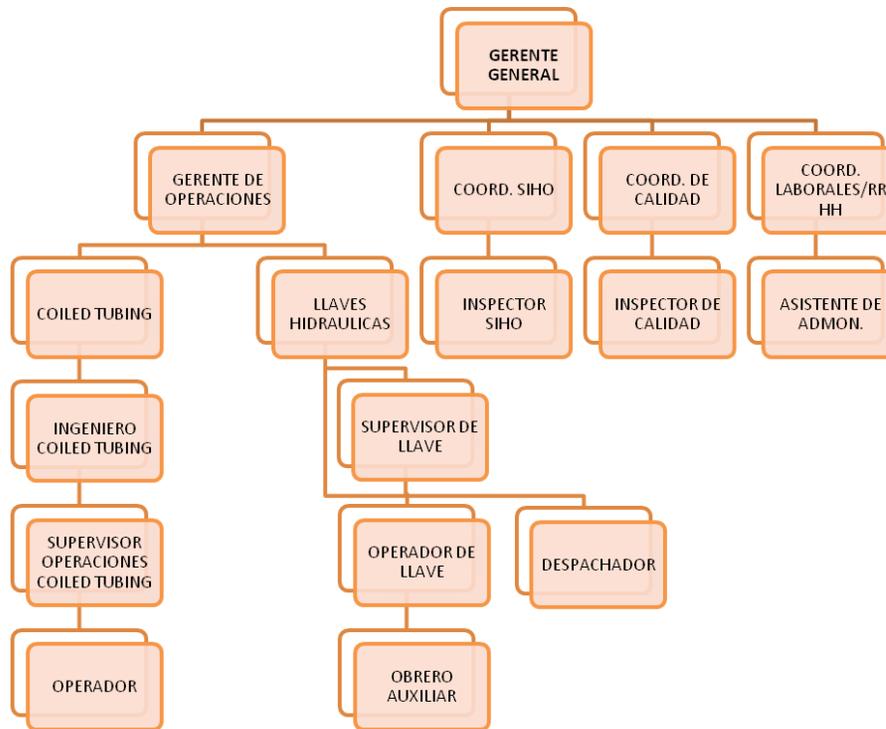


Figura 1.3. Estructura organizativa de la empres COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: COLPETROLEUM SERVICES, C.A. (2018)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de este estudio, están constituidos por trabajos de investigación previos, que guardan similitud con el tema que se presenta. A continuación se mencionan algunos trabajos, que sirvieron de ayuda para el avance y desarrollo del presente estudio, ya que guardan relación y ponen de manifiesto la importancia y trascendencia de éste:

Núñez, Y. (2016), *“Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de la Cooperativa Multiservicios Venezuela Tricolor R. L., ubicada en Anaco, edo. Anzoátegui”*. Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de Ingeniero Industrial. El presente estudio fue realizado con la finalidad de proponer el mejoramiento del clima organizacional en la Cooperativa Multiservicios Venezuela Tricolor R.L, la investigación fue de tipo descriptiva con un diseño de campo, usando técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas; con una población total de 15 trabajadores, a los cuales se les aplico un cuestionario con preguntas cerradas y respuestas de tipo dicotómica, con el propósito de identificar los factores de clima organizacional más relevantes. De ello se derivó que existen fallas en el liderazgo, no hay participación de la totalidad de los empleados en la toma de decisiones, la comunicación no es eficiente, no hay buenas relaciones interpersonales, debido a que no se promueve el trabajo en equipo, carecen de un sistema de recompensas y los espacios físicos no son los idóneos para que los empleados desarrollen sus actividades y estas se ven afectadas por el ruido constante que existe

en el área de trabajo. A partir de este diagnóstico se plantearon propuestas que servirán de ayuda para mejorar el clima organizacional de la empresa.

Referente a este trabajo de grado la información teórica y metodología aplicada, servirá de ayuda como referencia bibliográfica y antecedente para la realización de este proyecto que conlleva un mismo propósito a fin.

Figueredo, G. (2015), *“Diseño de una propuesta estratégica para optimizar el Clima Organizacional en la empresa de cerámica GLAYGRES, C.A, San Mateo, Estado Anzoátegui”*. Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de Ingeniero Industrial. En la presente investigación se propuso estrategias para optimizar el Clima Organizacional en la empresa de cerámica CLAYGRES C.A., en la población de San Mateo, estuvo enmarcada por lo objetivos siguientes: describir la situación actual de la empresa, identificar las variables que afecta el clima organizacional, evaluar las variables del clima organizacional y proponer las estrategias que mejore el clima organizacional. La metodología de la investigación fue de nivel descriptiva, ya que se realizó una descripción de la situación actual de la empresa con respecto al Clima Organizacional, un diseño de campo porque los resultados se obtuvieron directamente de la empresa, con una muestra de veintiochos (28) trabajadores. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación directa, entrevista estructurada y no estructurada; como análisis la herramienta Ishikawa para describir la situación actual, el diagrama de flujo de proceso para mostrar el proceso de fabricación de cerámicas, FODA para establecer las estrategias y finalmente la matriz cuantitativa de estrategias para priorizarlas.

Una de las conclusiones fue que “Se identificaron y definieron las variables que están afectando el Clima Organizacional en la empresa CLAYGRES C.A., utilizando el Diagrama de Ishikawa dando resultado las siguientes: liderazgo, comunicación,

identidad, motivación, conflictos, estructura, toma de decisiones y relaciones interpersonales; se describió cada una de ellas explicando cada causas que las afectan teniendo como consecuencia el clima desfavorable para la organización”, y teniendo como recomendación “Considerar siempre todas las variables que afecten el sistema productivo así su incidencia sea baja para la organización, de este modo, se podrá analizar, evaluar y buscar soluciones para los problemas que repercuten en la línea de producción antes que éstas ocasionen mayores consecuencias para la empresa”.

Esta investigación servirá de guía teórica para la jerarquización y desarrollo de los objetivos, así como la estructuración de la matriz FODA.

Martínez, S. (2014), “*Evaluación de Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Ingeniería y Servicios Técnicos NEWSCA, S. A., Anaco, Estado Anzoátegui*”. Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar el título de Ingeniero Industrial. Estableció los siguientes objetivos específicos para la realización del mismo: conocer la situación actual del clima organizacional de la gerencia de administración y finanzas de la empresa NEWSCA, S.A., identificar las dimensiones relevantes en el clima organizacional presente en la empresa, describir las dimensiones con mayor dificultad en el clima organizacional de la gerencia de administración y finanzas de la empresa NEWSCA, S.A., enumerar alternativas que ayuden a mejorar el clima organizacional de la empresa.

En el desarrollo de este estudio, se empleó una investigación de campo y se aplicó un cuestionario al personal administrativo que labora en la gerencia de administración y finanzas de la empresa NEWSCA, que incluía cincuenta (50) ítems que hacía referencia a las dimensiones: liderazgo, motivación, motivación, relaciones interpersonales y reciprocidad; los cuales son considerado factores de gran importancia para diagnosticar el clima organizacional. Una de sus conclusiones fue el

ámbito de la relaciones interpersonales se encuentra con algunas fracturas, comenzando por la relaciones entre el personal directivo-colaborador es negativa, ocasionada por la poca interacción, falta de planificación y ejecución de actividades que permitan el crecimiento entre ellos; dando como recomendación organizar actividades recreativas que induzcan las relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo y el jefe, con el fin de intercambiar ideas, costumbres, culturas, opiniones entre ellos y por ende generar una mayor cooperación entre todos y así obtener resultados en el rendimiento de trabajo.

Este trabajo servirá como orientación al identificar los factores inherentes al clima organizacional, así como las alternativas tomadas en cuenta en esta investigación.

Portuguez, R. (2012), *“Diagnóstico de clima organizacional en la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa Newsca, S.A., ubicada en Anaco Estado Anzoátegui”*. Este trabajo fue presentado como requisito parcial para optar al título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Oriente. El presente estudio tuvo como objetivo general, diagnosticar el clima organizacional en la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa Newsca, S.A., ubicada en la ciudad de Anaco, Estado Anzoátegui. La información obtenida de esta investigación estuvo enmarcada por las percepciones adoptadas por los empleados hacia el medio que los rodea, influenciados por las dimensiones o factores que en cierta forma intervienen en la labor realizada por cada uno. Para ello realizo una investigación de tipo descriptiva a través de un diseño de campo; en la que se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados gráficamente con su respectiva distribución porcentual para posteriormente ser analizados, arrojando como resultado que la mayoría de las dimensiones estudiadas merecen ser analizadas debido a que presentaron mayor grado de deficiencia en el Departamento de Finanzas

de la empresa NEWSCA S.A. Esta investigación servirá como base para el desarrollo de la problemática planteada.

La contribución de este estudio radica en servir de guía para el uso de las herramientas de diagnóstico, el orden o esquema bajo el cual se utilizan las mismas y el desarrollo detallado de estos instrumentos, y además, de pauta para las tomas de información teórica sobre el clima organizacional.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas permiten orientar la búsqueda y ofrecen una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaron en la investigación. Arias (2006) indica que: “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). A continuación, se presentan algunos fundamentos:

2.2.1 Clima Organizacional

Chiavenato (2002), se refiere al clima organizacional como: “la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento. El clima organizacional entraña un cuadro amplio y flexible de la influencia del ambiente en la motivación” (p. 345). Ampliando un poco el concepto antes citado, podemos expresar que el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el

compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

2.2.2 Importancia del Clima Organizacional

Amorós (2007), indica que: “la importancia del clima organizacional radica en que las personas toman decisiones y reaccionan frente a la realidad de la organización no por esta misma sino por el modo como la perciben y se la representan” (p. 244). Por esta razón, en la actualidad el clima organizacional es un tema de gran relevancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Gonçalves (2000), afirma:

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. (p. 96)

2.2.3 Objetivos para el Estudio del Clima Organizacional

Todo estudio se realiza con base en unos objetivos. Herrera (citado por Salgado 1996) establece que para el estudio del clima organizacional se deben tener en cuenta cinco objetivos (p. 68). De acuerdo a la afirmación anterior, el autor destaca:

- Determinar, estudiar y evaluar el estado de satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar los aspectos que entorpecer la obtención de los resultados programados.

- Determinar la fuente de conflictos que igualmente puedan traer resultados inadecuados.
- Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puesto en práctica, determinado y tomando otras acciones.
- Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

Con base en estos objetivos se realizarán recomendaciones y estrategias para mejorar el ambiente donde se desarrollan las actividades de cualquier empresa que realice un estudio de Clima Organizacional.

2.2.4 Características Fundamentales

Cada institución es única y tiene características propias que la diferencian de otras instituciones u organizaciones, las cuales son percibidas por los miembros de la misma y crean una percepción del ambiente donde se trabaja. Rodríguez (2001), menciona que: “el clima organizacional se caracteriza por múltiples elementos” (p.89). De los cuales se citan:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

2.2.5 Factores del Clima Organizacional

Dentro del clima de una organización se pueden ver reflejadas las actitudes, valores y creencias de los integrantes de la misma; es por esto que es tan importante analizar el clima para que de esta manera puedan ejercer control y administrar lo más eficazmente a la organización; al respecto

Según Brunet, L. (1992) plantea que los gerentes deben poseer tres factores para analizar y diagnosticar el clima de su organización, estos son:

- 1) Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- 2) Indicar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre las cuales deben dirigir su investigación.
- 3) Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. (p. 20)

Todo gerente debe estar en capacidad de identificar el clima organizacional que se encuentra dentro de su empresa; para que de esta forma lograr obtener un clima estable que favorezca tanto a la productividad como a los miembros de la misma.

2.2.6 Tipos de Clima Organizacional

De acuerdo a la Teoría de Likert (citado por Brunet 1997): “establece dos tipos de clima” (p. 30). A continuación se mencionan los siguientes:

2.2.6.1 Clima Tipo Autoritario

Sistema I – Autoritarismo Explotador:

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

Sistema II – Autoritarismo paternalista:

Es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su servicio. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2.2.6.2 Clima de Tipo Participativo

Sistema III – Consultivo:

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman generalmente de la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos

ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetos por alcanzar.

Sistema IV – Participación en grupo:

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimientos, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Debido a lo dicho anteriormente se puede destacar que la especificación de cada uno de los distintos tipos de clima y la evaluación de las características individuales va a permitir reconocer en cual tipo de clima se está estudiando y/o laborando en la organización, debido a que cada tipo posee criterios individuales que a su vez fomenta la búsqueda de las posibles causas y consecuencias y al tener estas identificadas proporcionara las posibles propuesta para la mejora.

2.2.7 Dimensiones del Clima Organizacional

Para el estudio del Clima Organizacional se debe tener como medir los factores que incide en el ambiente de las organizaciones y a estas mediciones se le llama dimensiones y Según Brunet (op. cit.) refleja significado de la siguiente manera:

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones (p. 45).

Cada autor establece sus dimensiones para realizar las mediciones en las organizaciones. Por tanto, Litwin & Stringer (1978) resaltan que el clima Organizacional depende de nueve dimensiones:

- Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y de otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad. Es el sentido de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.
- Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

- Conflictos. Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, y de cómo aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y hacia el sentimiento de ser valioso dentro de un grupo de trabajo.

2.2.8 Importancia de Evaluar y Diagnosticar el Clima Organizacional

Según Hernández (2003), indica que “Existen dos tipos de estudios que se pueden realizar para diagnosticar o realizar estudios de clima organizacional esto son a nivel macro fenómeno y el nivel micro fenómeno” (p 89).

El primero se refiere a una naturaleza básica, es decir que el estudio se desarrolla más a nivel teórico y no en un campo aplicado específico. Es decir que este tipo de estudio hace un análisis del ambiente global de la organización considerando proveedores externos/internos, clientes externos/internos. Hernández menciona que estos estudios pueden ser de tipo causal-explicativo, en lo que ciertas causas generan determinados efectos a niveles de productividad, etcétera. El nivel Micro fenómeno es de naturaleza aplicada, permiten conocer la situación del clima en su entorno organizacional específico. Estos estudios, continúa explicando Hernández, tienen la utilidad de diagnosticar el clima en situaciones y detectar cuáles son los factores afectados, las causas y niveles de afección

Es importante diagnosticar y evaluar el clima de una organización por las siguientes razones: La primera posibilita evaluar las fuentes del conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización. En segundo lugar permite iniciar y sostener un cambio que indique a la administración los elementos específicos sobre los cuales se debe dirigir sus

intervenciones y en tercer lugar hace posible seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puede seguir.

2.2.9 Diagnóstico del Clima Organizacional

Para elaborar una evaluación del clima organizacional basada en las dimensiones del clima organizacional mencionada anteriormente, Dresler (1979) afirma que para Likert “el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta, entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerenciales” (p.186). Por lo que Likert diseñó un instrumento que mide la percepción de clima en función a siete (7) dimensiones: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, control y metas.

- **Liderazgo**

De acuerdo a Chiavenato (2006), "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, donde se establece un sistema intercomunicacional con los colaboradores, a fin de conseguir las metas organizacionales" (p. 56) Para James y Lindsey (2008) definen al liderazgo como la “habilidad de influir positivamente en la gente y los sistemas bajo la autoridad de uno a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (p.23).

El liderazgo permite aunar los recursos existentes en la organización en función de los objetivos y misiones que se ha establecido, de tal forma que se vea la acción de la organización como una actividad coherente. Esto significa que la organización se mueve de acuerdo a los criterios de quien la dirige y en consecuencia será una organización con éxito o fracaso según la calidad del liderazgo, el cual influirá en la motivación del empleado, en sus esperanzas y hasta en la capacidad de ejecutar su

trabajo; además que mantiene en expectativa a los trabajadores y esto hace posible un clima propicio para las jornadas de trabajo, que traerá como consecuencia, unión entre los integrantes de la organización.

- Motivación

De acuerdo a Robbins, S. (1999) La motivación “es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (p.123). Para un buen clima organizacional, la gerencia requiere la creación y mantenimiento de un medio en el que los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos comunes. Un gerente no puede realizar esta tarea sin conocer que motiva a las personas. La inclusión de factores motivacionales en los papeles y el proceso completo de dirigir a las personas debe basarse en un conocimiento de la motivación. La responsabilidad del gerente no es manipular a los subordinados sino, por el contrario reconocer que los motiva.

La tarea primordial de los gerentes es lograr que las personas contribuyan a actividades que ayuden a cumplir con la misión y metas de la organización, y claro está que para guiar las actividades de las personas en dirección deseadas se requiere conocer que impulsa a las personas a hacer cosas, que los motiva.

La motivación puede definirse como la disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización; está condicionada por la posibilidad del esfuerzo, de satisfacer algunas necesidades del individuo. Debe reconocerse que, a menos que los individuos estén motivados para hacer suficiente uso de su potencial, pueden no alcanzar el nivel de desempeño que se desea de ellos. En consecuencia, el personal gerencial de todos los niveles se encuentra continuamente con el problema de motivar a sus subordinados para liberar su

potencial en la forma más efectiva, permitiendo así que cubran los objetivos deseados de la organización y las necesidades de los trabajadores.

El entendimiento del proceso motivacional, incluyendo el reconocimiento de las necesidades que tiene los individuos es esencial para una administración de personal efectiva. Mediante ello es posible determinar los incentivos que deban usarse, los cuales pueden variar de un individuo o grupo a otro. Esto suele ser de suma importancia si la gerencia desea crear un clima motivacional adecuado.

- Comunicación

Según Pérez, G. (2001) Es un proceso de construcción compartida con sentidos, a través de la producción, circulación, recepción y uso de mensajes, en múltiples sistemas de significación y soportes mediáticos en contextos socioculturales complejos. (p.203) La buena comunicación es esencial para el buen funcionamiento efectivo de cualquier organización. Debido a su penetrante naturaleza, se suele designar a la comunicación como la cadena que une a todos los miembros y actividades de una organización. Mediante la transmisión de mensajes puede ser coordinada las ideas, los sentimientos y las actitudes, así como el personal y sus actividades en la búsqueda de los objetivos organizacionales y de la satisfacción individual. En una organización el proceso de comunicación está siempre en acción; entre los individuos y los grupos, tanto hacia arriba como hacia abajo y hacia los lados.

Para que el proceso comunicacional se dé en forma óptima dentro de una organización se requiere del entendimiento mutuo entre el personal gerencial y empleados, de manera que propicie un clima que fomente el continuo intercambio de información y de sentimientos entre los miembros de la organización. Con los esfuerzos para mantener abiertos todos los canales de comunicación, la organización

formal se fortalecerá y, al mismo tiempo, las necesidades individuales, en especial las afiliación y estimación, serán satisfechas.

Mediante el conocimiento de la naturaleza de la comunicación entre los propios empleados, fuera de los canales formales, los gerentes y supervisores entenderán mejor las actitudes de los empleados hacia su puesto y las relaciones entre aquéllos, y estarán en mejor posición de suprimir las barreras para la comunicación. Sin embargo, debe reconocerse que la efectividad del trabajador, sin tomar en consideración el puesto, está determinada en cierto grado por su habilidad para comunicarse con su superior, con sus compañeros y con los demás. Entonces, básicamente, la comunicación efectiva es responsabilidad de todos los individuos dentro de la organización.

La comunicación efectiva depende de todas las personas, en particular de los gerentes y supervisores, cuya responsabilidad es crear un clima en el cual la comunicación pueda circular con libertad. Su habilidad para hacer uso de las reacciones, para entender las necesidades humanas y para seleccionar los canales y medios apropiados, sirve de mucho para determinar el éxito de la comunicación con los subordinados.

- Relaciones interpersonales

Pacheco (citado por Peinado y Vallejo 2005) define relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.55). Si bien se puede considerar al superior como jefe del grupo, con el fin de construir la moral del grupo, también es sabido que esta no es su única función. En calidad de supervisor, se halla en el deber de introducir ciertos cambios a la situación de trabajo, y también de tener tratos cara a cara con sus subordinados, considerados como individuos.

El supervisor tiene tratos cara a cara con los individuos, cuando asigna el trabajo, ayuda a la realización de tareas y al entrenamiento necesario para hacerla; encamina a los nuevos trabajadores; inspecciona el trabajo realizado por un hombre o mujer. De tal manera que el supervisor tiene muchos tratos con los empleados para hacer funcionar el trabajo de cada día

Asimismo, los empleados entre sí experimentan contacto diariamente en las diferentes jornadas de trabajo, creándose entre ellos un espíritu de compañerismo y unión, que puede ser beneficioso para la organización, en vista de que ello puede contribuir a aumentar la motivación en los empleados, por sentirse a gusto en el ambiente en el cual trabajan, y por ende, contribuir con mayor entusiasmo al logro de las metas organizacionales. Este tipo de relación que se establece como consecuencia del roce diario entre dos o más personas, producto de las tareas laborales se les conoce como relaciones interpersonales.

Muchos de los contactos que se establecen entre superior- subordinados y entre éstos, se dan tanto en la rutina de trabajo como fuera de ella. En todas estas ocasiones se producen relaciones interpersonales, y se crean impresiones mutuas. La naturaleza de estas impresiones influye en el tipo de cooperación que se obtiene en el trabajo, así como de la actitud general del empleado. Quitar importancia a estos contactos es pasar por alto una importante oportunidad de mejorar las relaciones entre el personal y la dirección.

- Toma de decisiones

Daft (2005) define “la toma de decisiones organizacionales formalmente como el proceso de identificar y resolver problemas” (p. 446). El proceso de toma de decisiones puede considerarse como la base fundamental de la dinámica de la organización. Por lo tanto, se valora la gerencia de acuerdo con la facultad que posea

para decidir, porque es en este proceso en el cual se evalúan los cursos de acción alternos que puedan tomarse y de seleccionar aquel que se considere más factible. En todas las funciones administrativas de una organización está presente este proceso, pues toda acción requiere de decisiones en un momento determinado, dependiendo del grado de conocimiento que se tenga sobre los medios disponibles, los objetivos trazados, las posibles alternativas y consecuencias.

Significa que la participación del personal dentro del proceso decisorio juega un papel fundamental, ya que se le brinda la oportunidad de tomar la iniciativa, de aportar sus ideas y de contribuir de manera creativa en la consecución de los objetivos de la organización, al mismo tiempo que contribuye a elevar la motivación del personal, creando un mejor ambiente de trabajo.

- Fijación de metas

Las metas son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y de los individuos. El proceso de desarrollo y fijación de metas sirve para encauzar los esfuerzos de todos los miembros de la organización. El establecimiento de metas elimina todas las generalidades amorfas o los deseos poco o nada específicos, que puedan contribuir o no en el propósito central de la organización, y nos lanza en seguimiento de lo específico, que además sea congruente con el propósito de organización. El establecimiento de metas organizacionales es una herramienta muy valiosa que cuando se implanta como debe ser, encauza a las distintas actividades y a los empleados en pos de generar y mantener interés y motivación durante largos periodos. A medida que directivos y empleados se van acostumbrando a regirse por las metas, su autoestima tiende a aumentar.

Para que las metas sean efectivas, deben satisfacer determinados criterios tales como: deben ser aceptadas mediante un mutuo acuerdo entre jefes y subordinados;

deben ser comprensivas, dado que se aplican a todas las áreas de actividad de la organización. El proceso de establecimiento de metas brinda todo lo necesario para evaluar con objetividad y oportunidad la contribución de los individuos para lograr las metas organizacionales.

- Control

El control, mide el desempeño en relación con las metas y proyectos, muestra dónde existen desviaciones negativas, al poner en movimiento las acciones necesarias para corregir tales desviaciones, contribuye a asegurar el cumplimiento de los planes. De acuerdo a Amat, (2005) es:

Un proceso que guía la actividad ejecutada para garantizar que los resultados de lo que se planeo, organizo y distribuyó, se ajusten lo máximo posible a los objetivos pre-establecidos, para así determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a los planeado. (p.386)

El control en el más amplio sentido de la palabra, se refiere a todas las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los trabajadores, con el objeto de que éstos, en grupo o individualmente, cumplan con las funciones que le han sido asignadas. Por supuesto, que la supervisión no se limita a un nivel determinado dentro de la amplia gama de posiciones jerárquicas que puede poseer una empresa, sino que dicha función debe ser ejercida por todas aquellas personas que tengan uno o más subordinados bajo su control, independientemente de que su posición dentro de la empresa sea la de gerente general, o la de supervisor de primera línea.

Los mecanismo que se requieren habilitar para el cumplimiento efectivo de la función de control, debe utilizarse como instrumento a favor de la responsabilidad y deben procurar incentivar la identificación de los subordinados con la función de

control, que no internalicen el concepto en forma distorsionada, ni lo asocien a restricción de la libertad de acción y opinión que imposibiliten y menoscaben la iniciativa y la imaginación.

2.2.10 Engagement

Salanova & Shaufeli (2004) afirman que: “Engagement es un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral” (p.109).

Desempeñarse en un estado de engagement incrementa el repertorio de pensamiento-acción en las personas, así como las conductas relacionadas con la flexibilidad, la creatividad, la apertura hacia la información y el desempeño organizacional.

Por tanto el Engagement puede definirse como un estado mental positivo y permanente, una ilusión que desencadena un auto concepto laboral positivo del cual surgen emociones positivas y resiliencia en el trabajo de manera que es posible percibir apoyo social en el ámbito laboral. Esto desencadena sensación de aptitud, eficacia, seguridad, confianza, sensación de apoyo y reconocimiento, orgullo, entusiasmo, satisfacción, optimismo, esperanza, alegría, bienestar, motivación, energía, entusiasmo, satisfacción y orgullo del trabajo realizado y la capacidad para afrontar las situaciones difíciles y retadoras. (Cárdenas & Jaik, 2014, p.70)

2.2.11 Importancia del Engagement

La importancia del engagement radica primordialmente en que una organización saludable necesita tener empleados motivados y psicológicamente sanos. Como afirman Salanova & Shaufeli (op. cit): “los empelados engaged cuando

se les compara con aquellos que no lo son, están más satisfechos con el trabajo, se sienten más comprometidos y leales a la organización en la que trabajan, y tienen menos intenciones de dejarla por otra organización” (p.120).

2.2.12 Cómo Medir el Engagement

Para medir el Engagement se tiene que tener en cuenta cómo medir los factores que se relacionan con dicho fenómeno, para realizar esta medición hacemos referencia a las dimensiones, de las cuales Salanova & Shaufeli (op. cit.) afirman: “un estado mental positivo caracterizado por el trabajo y relacionado con vigor, dedicación y absorción.” (p.115)

Donde se puede referir que:

- El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino.
- La dimensión de dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- La absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo «pasa volando», y se tienen dificultades desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

El Engagement como se mencionó anteriormente, se evaluará a través de un cuestionario, versión corta del Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) de 9 ítems (véase anexo C), que reflejan las tres dimensiones de este constructo: vigor (3 ítems), dedicación (3 ítems) y absorción (3 ítems). Este cuestionario fue adaptado a partir de

la versión de Schaufeli et al, (2006). Utiliza también una escala Likert de siete posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 6 = «siempre»). Para obtener los resultados se hace en relación a los valores obtenidos con respecto una tabla de puntuación que muestra las cinco categorías que tienen definidos sus rangos de puntuaciones entre 0 y 6 (Schaufeli & Bakker, 2002):

Tabla N° 2.1. Normas estadísticas para las puntuaciones por categoría de la encuesta UWES.

categoria	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy bajo	2,17	1,60	1,60	1,93
Bajo	2,18 - 3,20	1,61 - 3,00	1,61 - 2,75	1,94 - 3,06
Medio	3,21 - 4,80	3,01 - 4,90	2,76 - 4,40	3,07 - 4,66
Alto	4,81 - 5,65	4,91 - 5,79	4,41 - 5,35	4,67 - 5,53
Muy alto	5,66	5,80	5,36	5,54

Fuente: Extraído de UWES-Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary manual. (Schaufeli & Bakker, 2002).

Donde se debe sumar las calificaciones de los ítems que representan el componente y dividir esta suma por la cantidad de ítems que componen la escala en particular. Para obtener la puntuación final se debe seguir el mismo procedimiento. El valor total oscilará entre 0 y 6 y este, a su vez, estará comprendido dentro de una de las cinco categorías establecidas para la calificación: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto.

Es importante destacar que para el desarrollo del tercero y cuarto objetivo de esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones antes mencionadas debido a que son parte de esta investigación.

2.2.13 Causas del Engagement

Salanova & Shaufeli (op. Cit) dicen que: “la investigación científica ha puesto de manifiesto como posibles causas del Engagement: los recursos laborales (ej. Autonomía, apoyo social) y personales (ej. Autoeficacia), la recuperación debida al esfuerzo, y el contagio emocional fuera del trabajo” (p.119).

Estas causas actúan como características vigorizantes del trabajo y demuestran que mientras más recursos se tengan disponibles, aumentara del mismo modo la probabilidad de contar con empleados engaged en la organización.

2.2.14 Consecuencias del Engagement

Salanova & Shaufeli (op. cit.) indican: “las consecuencias del engagement se refieren básicamente a las actitudes hacia el trabajo y la organización (ej. La satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la baja intención de abandonar la organización), el desempeño en las tareas y la salud” (p.120).

El Engagement repercute tanto en el individuo como en la organización, sirviendo de gran ventaja para ambos, ya que promueve conductas que van más allá de los resultados esperados.

2.2.16 Bases Legales

Como base legal de la presente investigación se tomaron en cuenta tres tipos de leyes, que se mencionan y desarrolla a continuación:

2.2.16.1 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)

Esta ley es tomada como base legal para este trabajo de grado porque resguarda los derechos y de deberes que tienen la empresa con sus trabajadores y viceversa. Se menciona los siguientes artículos:

Título IV
De las Condiciones de Trabajo
Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- Los dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- Presten suficientes protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y
- Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Este artículo explica que la empresa debe exponer al trabajador o trabajadora a ejecutar sus habilidades profesionales en condiciones laborables favorables para el resguardo de su salud, contra accidentes, entre otros.

2.2.16.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Capítulo V

De los derechos sociales y de la familia

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantiza la adopción de 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 adoptara medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Artículo 187. El aprovechamiento del tiempo libre para la cultura, para el deporte y para la recreación estará bajo la protección del Estado. Las iniciativas de los patronos, de los trabajadores o de organizaciones públicas o privadas sin fines de lucro para tales objetivos, gozaran de los privilegios y exoneraciones que se establezcan por las leyes especiales o reglamentos.

La empresa debe aprovechar los tiempos libres para involucrar a sus trabajadores y trabajadoras a eventos que garanticen la participación de ellos en programas deportivos y culturales. Estos hechos sirven de distracción para los empleados de la organización fuera de la rutina laboral que permite los mismo tenga otro tipo de ambiente, relación y participación.

2.2.16.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medios Ambientales de Trabajo (LOPCYMAT)

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. El objeto de la presente ley es garantizar 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.

Artículo 2. El cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo 1 será responsabilidad de los empleados, contratista, subsidiarios o agentes.

Todo personal que trabaje en cualquier empresa desde los jefes hasta los obreros tendrá la responsabilidad de que se cumpla los objetivos previsto en esta ley para garantizar su seguridad, salud y bienestar en su medio de ambiente laboral.

Artículo 3. El estado garantizará la prevención de los riesgos mediante la vigilancia del medio ambiente en los centros de trabajo y las condiciones con él relacionados, a fin de que se cumpla con el objetivo fundamental de esta ley.

El estado realizara inspecciones mediante su medios a todas la empresa que ejerza una función empresarial en el país y garantizar que su ambiente laborales sean el adecuado para sus trabajadores para garantizar el cumplimiento de esta ley.

Artículo 4. Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta ley:

- a) Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.

b) Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que esto prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que influyen sobre él.

Toda empresa registrada e identificada por el estado donde se realicen tareas bajo un ambiente laboral, deberá estar sujeto al cumplimiento de ley para salvaguardar la salud y bienestar de sus trabajadores en su jornada laboral.

Artículo 6. A los efectos de la protección de los trabajadores en las empresas, explotaciones, oficinas o establecimientos industriales o agropecuarios, públicos y privados, el trabajo deberá desarrollarse en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y en consecuencia:

1. Que garanticen todos los elementos de saneamiento básico.
2. Que presten toda protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo
3. Que aseguren a los trabajadores el disfrute de un estado de salud física y mental normal y protección adecuada a la mujer, al menor y a personas naturales en condiciones especiales.
4. Que garanticen el auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo.
5. Que permitan la disponibilidad de tiempo libre y las condiciones necesarias para alimentación, descanso, esparcimiento y recreación, así como para capacitación técnica y profesional.

Parágrafo Uno: ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgo psico-sociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otro índole, sin ser advertido por escrito y por cualquier otro medio idóneo de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud y aleccionado en los principios de su prevención.

Parágrafo Dos: quien ocultare a los trabajadores el riesgo que corre con las condiciones y agentes mencionados en el parágrafo anterior o tratare de minimizarlos, creando de este modo una falsa conciencia de seguridad, o que de alguna manera induzca al trabajador hacia la inseguridad queda incurso en las responsabilidades penales respectivas con motivo de la intencionalidad y con la circunstancia agravante del lucro.

Las empresas deben ofrecerles a sus empleados las condiciones adecuadas para la ejecución de su labor dentro de ella, de tal modo no pueda exponer a sus colaboradores a riesgos psico-sociales, físicos, ergonómicos, entre otros, porque si no se le propiciara las responsabilidades penales respectivas; en el estudio de este proyecto las condiciones ambientales deben ser las más adecuadas para su trabajadores así garantizar el bienestar de ellos y de la empresa.

CAPÍTULO I

Derechos y Deberes de los Trabajadores y Trabajadoras.

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de sus actividad, de la condiciones en que se ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias toxicas en el áreas de trabajo, de los daños que las misma puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teóricas y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del

tiempo libre aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzca nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente d trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de las infraestructuras para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud de trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puesto de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajos y a las labores desempeñadas de acuerdo a los establecidos en la presente ley, su reglamento y las convecciones colectivas.
5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicara al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudara la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuara

cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.

6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta. Denunciar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
7. Denunciar ante al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones ay medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización de tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando estos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
10. Que se realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.

12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y además normas que regulen la materia.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referido a su persona.
17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorerías de Seguridad Social la no afiliación al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

Durante su estancia en su área de trabajo el trabajador deberá recibir información teórica y práctica para la ejecución de sus funciones inherente a sus actividades, es decir, una capacitación para la realización de sus tareas permitirá la adaptación y prevención con respecto a su salud del empleado. Otras de las cualidades que debe poseer el colaborador que debe ser reubicado en un puesto de trabajo adecuado a sus capacidades y conocimientos. Se debe motivar al empleador a la participación de eventos recreacionales realizados por la empresa. Esto permitirá

que el colaborador perteneciente en la empresa se encuentre en un ambiente seguro y adecuado para las capacidades que poseen y de este modo cumplir con los objetivos que proponga la institución.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología constituye un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De allí que el diseño metodológico empleado durante el abordaje de esta investigación permitió confrontar y verificar la visión teórica del problema y los objetivos planteados con los datos de la realidad, así como los lineamientos bajo los cuales se han de regir las mismas, donde se destacan aspectos como: el tipo de investigación, población, instrumentos y las técnicas de recolección de datos y de análisis de datos, es decir, aquí se señala el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado.

3.1 Tipo de Investigación

Tamayo (2006), “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (p.67). Este trabajo de grado será enmarcado en una investigación descriptiva, porque permitió determinar los factores que afectan el clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A. para así dar solución al problema.

Este tipo de investigación es definida por Arias (Op. Cit.), como: “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

3.2 Diseño de la Investigación

Arias (op. cit.), define el diseño de la investigación como “la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado. En atención al

diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.” (p.27).

El diseño de investigación en este proyecto se basa en diseño de campo. Será de este tipo, porque se recopilará información directamente de la realidad a través de la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas aplicadas a todo el personal que labora en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

En cuanto a la investigación de campo, Arias (op. cit) la define como: “un proceso sistemático, riguroso, racional de recolección, de tratamiento, análisis y presentación de datos.” (p.31)

3.3 Población y Muestra

Para Arias (op. cit) el concepto de población se define de la siguiente manera:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.81)

El personal que labora en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., constituye una población finita conocida, representada por (10) trabajadores. Cabe destacar, que existe cierta incongruencia en cuanto a la cantidad de empleados y la cantidad de puestos reflejados en la estructura organizativa de la empresa.

Según Arias (op. cit.) afirma: “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.85)

De acuerdo con la cantidad de personas que laboran en la empresa, se estableció que la muestra y la población serán las mismas y corresponderá a un total de diez (10) empleados, constituido de la siguiente manera: Gerente General (1), Asistente de administración (1), Coordinador SIHO (1), Técnico de campo u operador de llave hidráulica (5), Obrero auxiliar (1) y Despachador (1). Debido a que se puede definir la cantidad de elementos que la conforman.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Brito (1992) indica que: “las técnicas son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias. Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden nombrar: encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documentos” (p.50).

Para efectos de este trabajo de grado García y bedoya (1997) refieren que dentro de una organización existen tres estrategias que permiten medir el clima organizacional, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para ello.

En cuanto a los instrumentos, Arias (op.cit) expresa que: “los instrumentos son los medios materiales empleados para recolectar la información” (p.48).

En relación con el tema en estudio Brunet (1987) expresa que el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre las cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción.

3.4.1 Observación Directa

Sabino (1992), la define como: “percibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que, previamente, han sido definidos como de interés para la investigación” (p. 101).

El uso de esta técnica permitió observar el desenvolvimiento del proceso que se desea registrar, para obtener sus características y funcionalidades específicas. Para recolectar la cantidad y calidad de datos requeridos, en este sentido la observación directa es estructurada la cual Arias (1999) define como: “aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados” (p.71).

3.4.2 Entrevista

De acuerdo con Pérez (2002), “es un interrogatorio del encuestador al informante para obtener datos relacionados con el tema de investigación. Puede ser estructurada o no estructurada” (p.112).

En relación a lo antes mencionado se puede decir, que se realizarán entrevistas no estructuradas debido a que se conversará con los trabajadores de la empresa de manera informal, recopilando datos de vital importancia para el desarrollo del trabajo. Arias (1999) la define como: “una técnica basada en un dialogo 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” (p.73).

3.4.3 Encuesta

Según Arias (op. cit.), la define de la siguiente manera:

Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas, aunque también puede emplearse el grabador o la cámara de video. (p. 73)

Se aplicará una encuesta a cada empleado de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.; la encuesta será entregada a cada participante desde los pertenecientes en la administración hasta los obreros del área operativa, con el fin de obtener información acerca de los procesos y lineamientos estratégicos del lugar de trabajo en estudio. Para ello se construirá un cuestionario contentivo de preguntas relacionadas con el tema de investigación.

3.4.4 Cuestionarios

Sabino (op. cit) señala que: “los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes” (p.76).

Dicho instrumentos fueron aplicados a todo el personal que conforma la organización, en estos se contemplaron preguntas en un formato esquematizado. El primer cuestionario para el estudio del clima organizacional contempla opciones de respuestas del tipo dicotómica; directamente relacionadas con las áreas de la empresa y de acuerdo a las dimensiones en estudio, Véase Anexo B. Para el segundo cuestionario se trabajó con la versión reducida de nueve ítems del cuestionario de engagement UWES (Utrecht Work Engagement Survey) el cuál se refiere a sentimientos de las personas en el trabajo. Véase anexo C.

3.4.5 Lista de Verificación o Guía de Observación

Arias (1999) la define como: “instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.71), a fin de plasmar los aspectos que se consideren importantes en cuanto al ambiente laboral y las relaciones entre superiores y subordinados; con el fin de conocer la situación actual del clima organizacional en la empresa. En este caso, se empleó como instrumento la guía de observación (ver anexo A), donde se podrá observar los distintos factores que ocurren en la empresa, la motivación que existe entre ellos, además se podrá observar las condiciones de trabajo en que se desenvuelve, y así validar la información obtenida gracias a la encuesta.

3.4.6 Revisión documental

Arias (op. cit.) la define como:

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados, por otros investigadores en fuente documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

A través de la revisión se realizará una recopilación de datos de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., a través de publicaciones web, archivos, trabajos de grado, libros, entre otros.

3.5 Técnicas de Análisis de Datos

3.5.1 Tabulación

Según Hernández (2003), “es un ordenamiento de la información en filas y columnas”. (p.45).

Las tablas reflejan de forma ordenada los datos recopilados por los diferentes instrumentos, permitiendo visualizar el fenómeno estudiado con mayor claridad, ellas son expresiones directas de las investigaciones de la realidad detectada.

Se expresaran los datos y/o resultados de las encuestas aplicadas, en cuadros o tablas estadísticas con valores absolutos y porcentuales.

3.5.2 Gráficos

Es la representación de dos o más variables, mediante líneas, curvas o quebradas.

Se presentaron los datos gráficamente de manera que se pueda observar fácilmente los resultados arrojados por las encuestas y de esta manera facilitar el análisis e interpretación de resultados. Los gráficos que se utilizaron son: histogramas.

3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento

3.6.1 Validez del Instrumento

Arias (2006), señala que “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la

investigación. Es decir, las interrogantes consultarán solo aquello que se pretende conocer o Medir.” (p.79).

El cuestionario para el levantamiento de la información necesaria para la elaboración de este trabajo de investigación, se sometió a la consideración de especialistas pertenecientes a la Universidad de Oriente, extensión región centro-sur Anaco, Edo. Anzoátegui. Quiénes emitieron su opinión acerca de la validez del instrumento y determinaron que los ítems poseen la claridad, coherencia y correlación con los objetivos planteados. Véase Anexo E.

3.6.2 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad es la cualidad esencial que debe estar presente en todos los instrumentos de carácter científico en la recolección de datos. En tal sentido Hernández (2006), la define como “El grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares” (p.346).

El instrumento de evaluación que se utilizó en este proyecto arrojó respuesta dicotómicas por lo tanto, para que el instrumento sea confiable se aplicó la siguiente prueba de estadística KR-20/21 la cual, debió arrojar un coeficiente mayor o igual a 0.70 para que el instrumento que se aplicó sea confiable.

Coeficiente Kuder Richardson (KR 20/21):

Kuder y Richardson desarrollaron varios modelos para estimar la confiabilidad de consistencia interna de una prueba, siendo uno de los más conocidos de la denomina fórmula 20, el cual se representa de la siguiente manera:

$$r = \frac{k}{k-1} \left(\frac{s^2 t - \sum p \cdot q}{s^2 t} \right) \quad \text{Ec.1}$$

Dónde:

r = Confiabilidad según el coeficiente de Kudner –Richarson (KR-20)

K = Numero de ítems.

S² t = Varianza de los puntajes obtenidos.

Σp.q= sumatoria de la varianza individual de los ítems.

p= Probabilidad positiva

q= Probabilidad negativa

$$p = \frac{\sum X}{N} \quad \text{Ec.3}$$

Dónde:

x= Resultados de la contabilización del número de aciertos “1”.

N= Tamaño de la muestra.

$$q = 1 - p \quad \text{Ec.4}$$

El modelo es aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos cuando existen respuestas correctas (SI) o incorrectas (NO). Para el desarrollo de esta investigación nuestra confiabilidad reflejo lo siguiente:

$$r_{18} = \frac{18}{18 - 1} * \frac{24.5 - 3.51}{24.5}$$

$$r_{18} = 0.907$$

Los datos recopilados de esta confiabilidad se muestran en el anexo D.

Validez y confiabilidad del UWES-9:

Para medir el nivel de Engagement, el instrumento más utilizado es la encuesta UWES o escala Utrecht de work engagement (Schaufeli & Bakker, 2003; Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002), que incluye la medición de los tres componentes constitutivos del engagement: vigor, dedicación y absorción. La validación de esta escala es fundamentada en los siguientes párrafos:

1. Correlación interna: Las tres dimensiones del UWES están íntimamente relacionadas, obteniendo generalmente correlaciones que exceden el 0.65 (Demerouti *et al.*, 2001; Salanova *et al.*, 2000; Schaufeli *et al.*, 2001, 2002), además, la correlación entre las variables latentes presentan un intervalo entre 0.80 y 0.90 (Salanova *et al.*, 2000; Schaufeli *et al.*, 2001, 2002).
2. Consistencia interna: De acuerdo a los estudios realizados en España, Holanda y Portugal, la consistencia de las tres escalas del UWES es adecuada, lo que significa que en todos los casos, los valores α de Cronbach son iguales o superan el valor crítico de 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1984). La evidencia demuestra que los valores de α de Cronbach usualmente varían entre 0.80 y 0.90 (Salanova *et al.*, 2000; Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001; Demerouti *et al.*, 2001; Montgomery, Peeters, Schaufeli y Den Ouden, 2003; Salanova, Brescó y Schaufeli, 2003a; Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2003; Salanova, Carrero, Pinazo y Schaufeli, 2003b; Schaufeli y Bakker, 2003).
3. Estabilidad del instrumento: Los puntajes del UWES son relativamente estables a través del tiempo, presentando una estabilidad promedio de dos años para los tres coeficientes (vigor, dedicación y absorción), que son 0.30, 0.36 y 0.46 respectivamente (Bakker, Euwema & Van Dierendonck, 2003).

3.7 Sistemas de Variables

Balestrine (1997), señala al respecto “que las variables representan a los elementos, factores p términos que puedan asumir valores que puedan ser cada vez examinados, y que reflejen manifestaciones según sea el contexto que se presentan”. En este sentido, para el presente estudio se acogió la variable de clima organizacional, que es definida por Davila (1985) “las percepciones que el trabajador tiene de la estructura y procesos que ocurren en un medio labora”.

En el proyecto de investigación se estudió la variable dependiente el Clima Organizacional, por lo tanto, se establecieron dimensiones como liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, identidad , para poder medir su repercusión en el ambiente laboral de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A. Del mismo modo, se estudió la variable Engagement, la cual establece tres (3) dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Para visualizar un poco más detallado sobre la variable y sus dimensiones ver tabla N° 3.1.

Tabla N° 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Dávila (1985) define el clima organizacional como “las percepciones que el trabajador tiene de la estructura y procesos que ocurren en un medio laboral” (p.58).	Liderazgo	Dirección Estimulo de trabajo en equipo Retroalimentación de información	1,2,3
		Comunicación	Comunicación eficiente Comunicación con los superiores Comunicación con los compañeros de trabajo	4,5,6
		Motivación	Reconocimiento Realización personal Estimulo de trabajo	7,8,9

Fuente: El autor (2018)

Continuación, Tabla N° 3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
		Identidad	Orgullo por la organización Lealtad del personal Sentido de pertenencia	10,11,12
		Toma de decisiones	Autonomía Participación Capacidad de adaptación	13,14,15
		Relaciones interpersonales	Relaciones con los superiores Relaciones con los compañeros de trabajo Atmosfera de amistad del personal de trabajo	16,17,18
Engagement	Salanova & Shaufeli (2004) afirman que: “Engagement es un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral” (p.109).	Vigor	Nivel de energía en el trabajo. Resistencia mental. Persistencia en la actividad.	1, 2, 3
		Dedicación	Entusiasmo por el trabajo. Inspiración psicológica. Significado del trabajo para la persona.	4, 5, 6
		Absorción	Concentración en el trabajo. Disfrute del trabajo que realiza.	7, 8, 9.

Fuente: El autor (2018)

3.8 Procedimiento Utilizado Para la Consecución de los Objetivos

En esta sesión se establecen los planes a seguir para el cumplimiento de los objetivos planteados, donde se seleccionaron y aplicaron herramientas requeridas para la obtención de la información de manera sistemática, este procedimiento arrojó como resultado la importancia de la obtención de datos claros y objetivos de la problemática expuesta.

3.8.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Para el desarrollo de este objetivo fue necesario hacer uso de técnicas como la observación directa estructurada, aplicando una guía de observación o lista de verificación y entrevistas no estructuradas a fin de conocer de cerca el desenvolvimiento de cada empleado en su puesto de trabajo, el grado de relación con jefes y compañeros, las actividades desarrolladas por cada uno y conocer los equipos de trabajos, a fin de precisar las carencias organizacionales.

3.8.2 Identificar las Dimensiones de Clima Organizacional que Predominan Actualmente en la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

En el presente objetivo se llevó a cabo la aplicación de una encuesta haciendo uso de un cuestionario para medir el clima organizacional, este con preguntas cerradas con respuestas de tipo dicotómica, aplicados al personal que labora en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A. Aquí se estudió a profundidad cada una de las dimensiones y sus indicadores, que afectan al buen desarrollo de la empresa, se clasificaron la información de acuerdo a la frecuencia y porcentajes, y se realizó un comentario donde se analizara los resultados de cada una de las dimensiones de clima de manera global. Cabe destacar, que en esta etapa se utilizó otro cuestionario, el cual mide el nivel de engagement en los empleados y que se basa en una escala Likert de siete posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 6 = «siempre»). Estos resultados sirvieron para la prosecución del último objetivo. También se utilizó como herramienta la revisión de bibliografía.

3.8.3 Analizar las Dimensiones del Clima Organizacional que Tienen Mayor Relevancia en el Desarrollo de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Partiendo de los resultados arrojados por las encuestas aplicadas al personal y la previa identificación de las dimensiones de clima organizacional, se procedió a verificar cuáles de ellas se encuentran en inestables condiciones o que presentan mayor dificultad para el surgimiento y eficiencia del personal de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

3.8.4 Proponer Estrategias Basadas en la Tendencia Actual del Engagement para Mejorar el Clima Organizacional de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Una vez conocida la situación en la empresa, se desarrollaron las propuestas necesarias para tener un buen clima organizacional, basadas en la tendencia del Engagement, la cual permitió dar lineamientos más prácticos a las necesidades actuales de las empresas y dándole un enfoque algo más novedoso. Esta parte fue realizada tomando en cuenta los resultados de la encuesta UWES-9 de engagement y a su vez los resultados de clima. Los cuales convergen y comparten indicadores similares.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación y Análisis de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la guía de observación y encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A. El estudio estadístico se realizó a través de tabulación de los datos recopilados, tomando en cuenta para los análisis, aquellos resultados que reflejaron mayor o menor ponderación, la información está representada en cuadros y gráficos, ordenados según la dimensión de estudio, y expresados de forma porcentual y absoluta.

4.1.1 Resultados Obtenidos de la Guía de Observación

En el siguiente apartado se muestran los resultados obtenidos a partir de la observación directa estructurada, según ciertos criterios contenidos en la operacionalización de las variables que fueron notorios al principio del proceso de investigación.

Tabla N° 4.1 Distribución absoluta y porcentual de la opinión emitida por los trabajadores en la guía de observación.

CRITERIOS	OPCIÓN	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	PORCENTAJE %	ANÁLISIS
1.- ¿La comunicación entre líderes y trabajadores es la adecuada en cuanto a órdenes específicas?	SI	5	50%	Este aspecto revela que la comunicación varía en cuánto a órdenes específicas, ya que un 50 % afirma que no es la adecuada.
	NO	5	50%	
2.- ¿Los jefes tratan con respeto a los empleados?	SI	10	100%	El 100% de los trabajadores afirman que reciben un trato cordial por parte de sus jefes.
	NO	0	0%	
3.- ¿La empresa cuenta con incentivos para mantener satisfecha la necesidad de los trabajadores?	SI	2	20%	El 80% de los trabajadores dicen no contar con incentivos por parte de la empresa lo que genera desmotivación.
	NO	8	80%	
4.- ¿El espacio físico es adecuado a la actividad que realiza?	SI	5	50%	Los trabajadores no se sienten del todo cómodo en su espacio laboral, lo que ocasiona cierto estrés.
	NO	5	50%	
5.- ¿Se sienten a gusto y comprometidos los trabajadores con cada una de las tareas que se les ha asignado?	SI	1	10%	En este aspecto se puede notar que la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con las actividades que realizan.
	NO	9	90%	
6.- ¿Conforman equipos de trabajo al realizar las actividades?	SI	8	80%	Este criterio demuestra que existe apoyo entre compañeros para realizar las actividades en la empresa.
	NO	2	20%	

Fuente: El autor (2018)

Continuación, Tabla N° 4.1 Distribución absoluta y porcentual de la opinión emitida por los trabajadores en la guía de observación.

CRITERIOS	OPCIÓN	DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA	PORCENTAJE %	ANÁLISIS
7.- ¿Están de acuerdo los trabajadores con las decisiones tomadas por los jefes?	SI	7	70%	La mayoría de los trabajadores dicen estar conforme con las decisiones que toman sus superiores.
	NO	3	30%	
8.- ¿Existen conflictos entre compañeros?	SI	1	10%	En este aspecto se puede evidenciar que prevalece un ambiente de armonía en la organización.
	NO	9	90%	
9.- ¿En la empresa existen los recursos y equipos necesarios para realizar su trabajo de forma eficiente?	SI	4	40%	Un 60% de los trabajadores afirma que no cuentan con los recursos y quipos para ejecutar su trabajo de manera eficiente.
	NO	6	60%	
10.- ¿Se realiza capacitación constante para el personal que labora en la empresa?	SI	3	30%	En este punto se evidencia que la empresa no se preocupa por la formación de sus trabajadores como capital valioso en la organización.
	NO	7	70%	

Fuente: El autor (2018)

En la guía de observación se pudo constatar que los diferentes aspectos importantes para la organización, no se cumplen a cabalidad, es de allí donde surge la necesidad de estudiar las dimensiones de clima organizacional, las cuales son las que más se adaptan al presente estudio, en conjunto con la dimensiones de engagement para una optima solución.

Es preciso señalar que la organización presentan distintas debilidades en la realización de sus actividades y a su vez un mal clima organizacional, pudiendo destacar una comunicación deficiente, desmotivación y estrés en los trabajadores, espacio físico poco confortable en cuanto a la realización de las labores, no se realiza planes de formación y capacitación, lo que conlleva a que el clima organizacional no sea el más propicio, afectando el bienestar de los trabajadores y por otro lado la productividad de la empresa.

4.1.2 Resultados Obtenidos de la Encuesta Aplicada al Personal de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

La encuesta se encuentra conformada por 6 dimensiones de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 4.2 Dimensión Liderazgo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
1	¿El supervisor inmediato lo incentiva a la realización de las actividades para el cumplimiento de las metas?	8	80%	2	10%
2	¿Conforma usted y su jefe un equipo de trabajo?	8	80%	2	20%
3	¿Aclaran los jefes los lineamientos para la ejecución de su trabajo?	10	100%	0	0%

Fuente: El autor (2018)

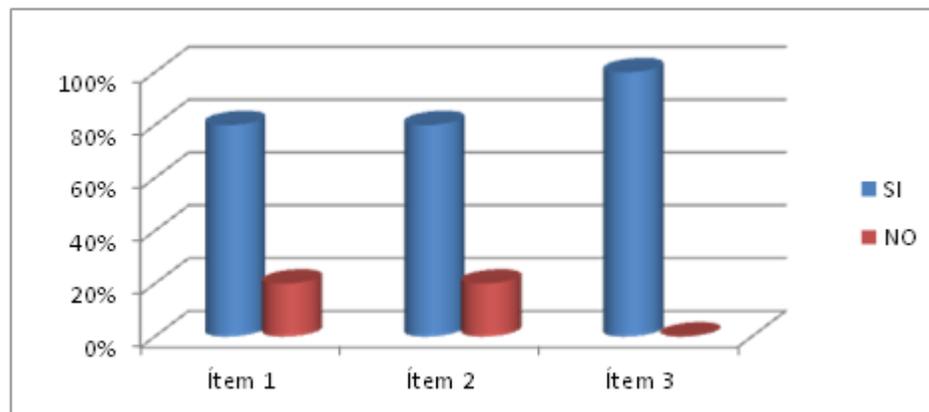


Figura N° 4.1 Dimensión Liderazgo de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

Para el ítem número 1, el 80% de los encuestados afirman que su jefe los incentiva a la realización de las actividades, mientras que para el 20% es lo contrario. Esto significa que la mayoría de los trabajadores sienten apoyo por parte de su líder lo cual es beneficioso con respecto al cumplimiento exitoso de los objetivos.

Con respecto al ítem número 2, el 80% de los empleados aseguran conformar equipos de trabajo con su jefe cuando así lo requiere y solo el 20% afirma que no, lo cual demuestra que la empresa brinda la oportunidad de integrarse con la directiva.

En lo correspondiente al ítem número 3, el 100% de los trabajadores precisan que su jefe aclara los lineamientos para la ejecución de su trabajo, es decir, que se preocupa porque se entienda con claridad las pautas a seguir para cada actividad.

El estudio de la dimensión Liderazgo contaba con una serie de preguntas relacionadas a la interacción entre trabajador y jefe con el enfoque de demostrar si existe un líder entre ellos, el cual, cumpla con algunas de sus cualidades dentro de la organización, los resultados muestran que la dimensión liderazgo representada por los indicadores dirección, estímulo de trabajo en equipo y retroalimentación de

información, en lo que respecta a esta organización se ha dado de manera eficaz, esto a su vez por ser una organización conformada por pocos empleados lo cual facilita la dirección del equipo. De manera que la calidad del liderazgo en esta organización es buena y hace posible un clima propicio para las jornadas de trabajo. No obstante, debería ser excelente ya que, esta dimensión en la empresa repercute en cuanto a la motivación de los trabajadores y determinan el éxito de la organización.

Tabla N° 4.3 Dimensión comunicación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
4	¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral?	5	50%	5	50%
5	¿Cree que existe buena comunicación en su empresa, entre jefes y subordinados?	5	50%	5	50%
6	¿Existen problemas en la organización debido a la falta de comunicación?	6	60%	4	40%

Fuente: El autor (2018)

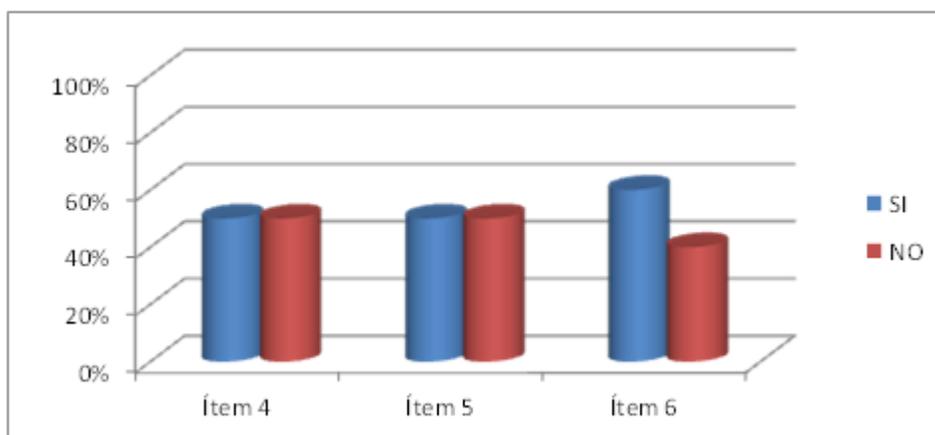


Figura N° 4.2 Dimensión comunicación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

En el ítem número 4 el 50% de los trabajadores de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., expresaron que si existe buena comunicación laboral entre ellos, mientras que el otro 50% sostienen que no se maneja un buen flujo de información laboral entre los trabajadores de dicha empresa.

Con respecto al ítem número 5, el 50% respondieron que si existe buena comunicación entre jefe y empleados mientras que el otro 50% respondió que no la hay una buena comunicación entre el jefe y los trabajadores.

En el ítem número 6, que busca saber si existen problemas en la organización debido a la falta de comunicación, el 60% de los empleados afirman que si existen y el 40% restante indican lo contrario, por lo que se puede determinar que en la empresa no se llevan a cabo buenas prácticas comunicacionales en su mayoría.

Para esta dimensión y sus indicadores: comunicación eficiente, comunicación con los superiores y comunicación con los compañeros de trabajo, se pudo observar que el proceso comunicacional no se da en forma óptima dentro de la organización, ya que se requiere del entendimiento mutuo entre el personal gerencial y empleados para que propicie un clima favorable, lo cual no se está llevando a cabo. La sobrecarga de trabajo que recae sobre el jefe de la empresa influye considerablemente al no dar espacio suficiente a la comunicación con sus empleados, causa principal que afecta notablemente esta dimensión. Como se pudo evidenciar no se está propiciando la comunicación efectiva en el lugar de trabajo lo que está ocasionando que un factor tan importante para un buen clima como lo es la comunicación, se vea afectado notoriamente y esto genere como consecuencia un declive en la productividad de la empresa.

Tabla N° 4.4 Dimensión motivación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
7	¿Reconoce la empresa el esfuerzo que realiza por ejecutar un trabajo?	4	40%	6	60%
8	¿La realización del trabajo le causa satisfacción personal?	2	20%	8	80%
9	¿Existe beneficios por la realización de su trabajo?	5	50%	5	50%

Fuente: El autor (2018)

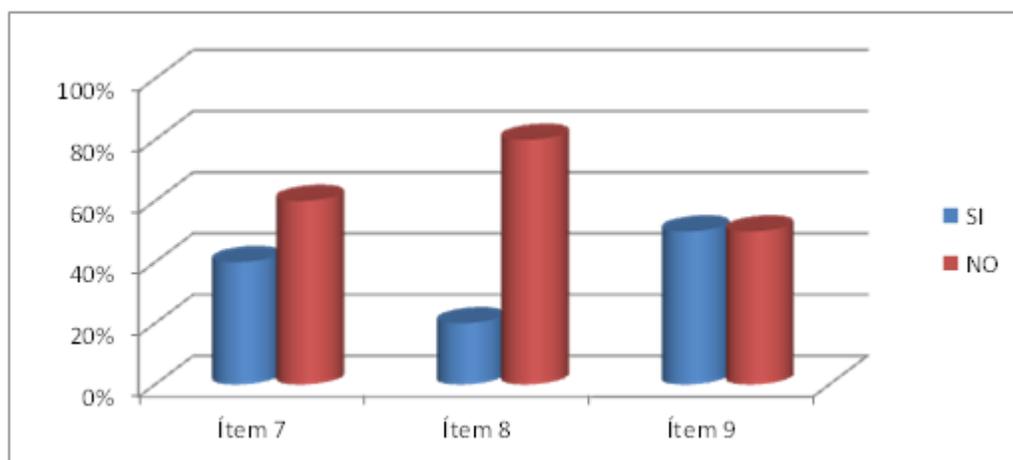


Figura N° 4.3 Dimensión motivación de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

El ítem número 7 refleja que el 40% de los empleados son valorados por el esfuerzo invertido en la ejecución de sus labores, mientras que un 60% de ellos aseguran no sentirse reconocidos en la organización.

En lo correspondiente al ítem número 8 sobre si la realización del trabajo le causa satisfacción personal, solo el 20% de los trabajadores respondió que si le causa satisfacción personal. No obstante, el 60% indico que no le causa satisfacción alguna.

Para el ítem número 9, el 50% de los encuestados reaccionó positivamente, diciendo que reciben beneficios por el trabajo realizado y el otro 50% expresaron que no reciben beneficios por el trabajo realizado.

En referencia a la dimensión motivación conformada por los indicadores reconocimiento, realización personal y estímulo de trabajo, la cual contaba con una serie de preguntas que evaluaban el tipo de motivación que recibe los trabajadores de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., el resultado fue desfavorable, es decir, la mitad de los empleados no reciben ningún incentivo por la realización de sus trabajos y mucho menos se hace reconocimiento por sus logros en la mayoría de los trabajadores, recalcan que no se ha dado el primer caso de ascenso por desempeño, por lo que se debe reconocer que los empleados deben sentirse motivados para hacer suficiente uso de su potencial de lo contrario se genera desánimo y esto dificulta el cumplimiento de las tareas diarias y por ende el cumplimiento de las metas de la organización.

Tabla N° 4.5 Dimensión identidad de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
10	¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa?	5	50%	5	50%
11	¿Se siente bien con las labores que ejecuta?	4	40%	6	60%
12	¿Siente incentivo por cumplir con los objetivos de la empresa?	2	20%	8	80%

Fuente: El autor (2018)

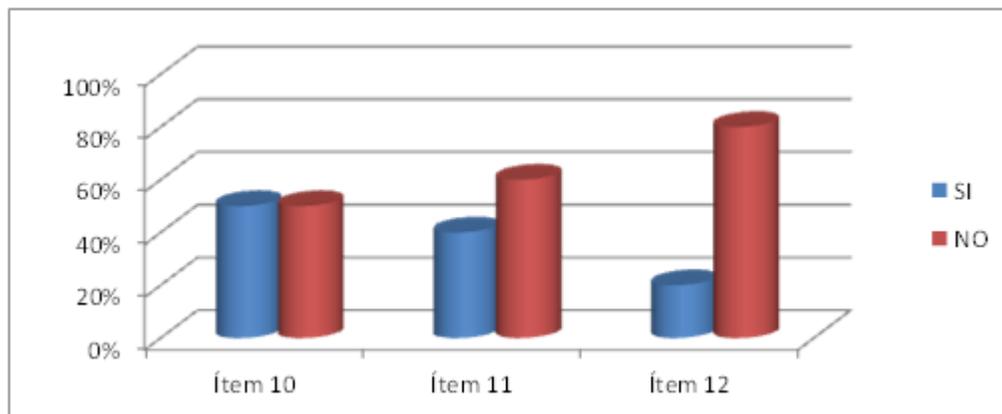


Figura N° 4.4 Dimensión identidad de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.
Fuente: El autor (2018)

Al hablar del ítem número 10, nos encontramos que el 50% de los encuestados expresan que sienten orgullo de pertenecer a la organización, mientras que el otro 50% no se siente orgulloso de pertenecer a ella.

Con respecto al ítem número 11, sobre si se sienten a gusto con las labores que realizan, el 40% de los empleados afirman que si se sienten bien con sus labores y el 60% indican que no lo están.

En lo correspondiente al ítem número 12, el 20% de los empleados expresan que sienten incentivo por cumplir con los objetivos de la empresa, mientras que el 80% no siente ningún incentivo por llevarlos a cabo.

En la encuesta se establecieron tres (3) preguntas evaluando la dimensión identidad con el propósito de ver la perspectiva de pertenencia con la empresa y su conformidad; los resultados que arrojaron no fueron positivos en la mayor parte ya que, la mitad el personal no siente orgullo por trabajar en la empresa, esto porque la misma en el transcurrir del tiempo ha perdido interés sobre la labor que ellos realizan, por lo cual, se sienten perjudicados de que no sean tomados en cuenta o que no

reconozcan sus logros. Ellos afirman que no se sienten satisfechos con las labores que realizan dentro de la organización debido a que existe sobrecarga de trabajo y en esta realizan otras labores que no son de su competencia. Esta variable es muy importante porque le transmite al trabajador esa comodidad de sentirse como su segunda casa y mientras sienta el deseo de ir trabajar cada día, cumplir con sus obligación y realizar aportaciones de mejoras a la organización todo irá bien, pero de lo contrario se crea un ambiente muy desfavorable donde el interés es de sí mismo y no por los objetivos de la empresa.

Tabla N° 4.6 Dimensión toma de decisiones de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
13	¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa?	6	60%	4	40%
14	¿Se promueve la participación del grupo en la resolución de problemas?	7	70%	3	30%
15	¿A sus jefes les gusta que usted tome la iniciativa al realizar su trabajo?	9	90%	1	10%

Fuente: El autor (2018)

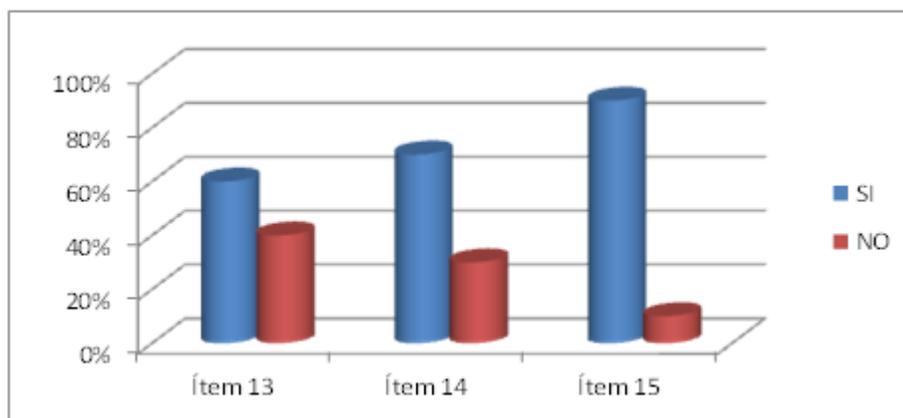


Figura N° 4.5 Dimensión toma de decisiones de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

En referencia al ítem número 13, el 60% de los empleados indican que tienen participación en la toma de decisiones de la empresa y el 40% no tiene participación en ella, a pesar de ello se da el proceso de inclusión.

Con respecto al ítem número 14, el 70% de los trabajadores afirma que se promueve la participación del grupo en la resolución de problemas y el 30% sostiene que no se da esa participación.

En relación al ítem número 15, el 90% dicen que a sus jefes les gusta que tomen la iniciativa al realizar su trabajo, y solo el 10% dice lo contrario. Esto indica que en algún momento pueden ser autónomos en la ejecución de sus trabajos.

En lo que concierne a la dimensión toma de decisiones evaluada por los indicadores: autonomía, participación y capacidad de adaptación, podemos observar que la participación del personal dentro del proceso decisorio es aceptable, ya que se le brinda la oportunidad de tomar la iniciativa, de aportar sus ideas y de contribuir en la consecución de los objetivos de la organización, al mismo tiempo que contribuye a elevar la motivación del personal, creando un mejor ambiente de trabajo.

Tabla N° 4.7 Dimensión relaciones interpersonales de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Ítems	Descripción	Si		No	
		N°	F%	N°	F%
16	¿Existen conflictos entre compañeros?	3	30%	7	70%
17	¿Existen apoyo y solidaridad entre los compañeros de trabajo?	6	60%	4	40%
18	¿Conforman equipos de trabajo para realizar las actividades?	8	80%	2	20%

Fuente: El autor (2018)

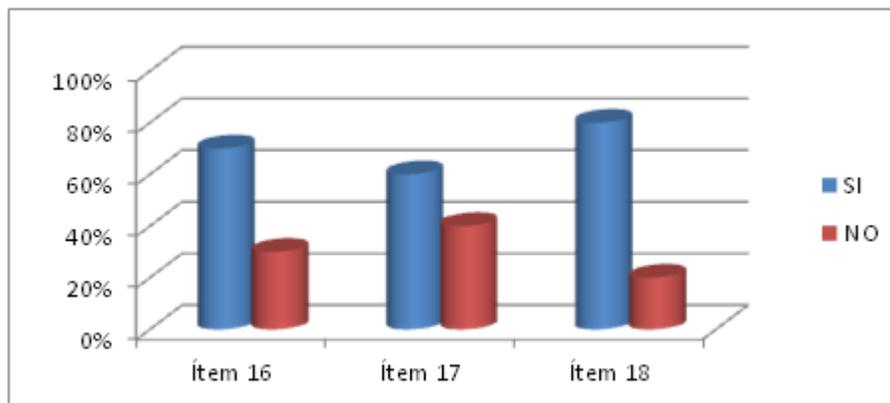


Figura N° 4.6 Dimensión relaciones interpersonales de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

En el ítem número 16, el 30% de los encuestados respondió que si existen conflictos entre compañeros y el 70% aseguro no haber conflictos.

En lo correspondiente al ítem número 17, el 60% de los empleados dijeron que existe apoyo y solidaridad entre compañeros, mientras que el 40% asegura lo contrario,

Para el ítem número 18, el 80% indica que se forman equipos de trabajo para realizar las actividades y al menos el 20% sostiene que no se forman equipos de trabajo.

En el instrumento utilizado para la investigación se estableció unas preguntas referidas con la dimensión relaciones interpersonales, el cual, tiene el propósito de averiguar si existen buenas relaciones en la organización; los resultados fueron los siguientes: se propicia el trabajo en equipo para la realización de algunas actividades, esto también debido a la falta de personal lo cual hace que se tomen labores fuera de la competencia de cada empleado que requieren ser realizadas con ayuda de otros compañeros, es aquí donde se hace partícipe el apoyo y solidaridad entre compañeros.

En cuanto a esta dimensión se puede observar que se mantiene bien establecida y que propicia en parte un buen ambiente de trabajo.

4.1.3 Resultados Obtenidos de La encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) Aplicada al Personal de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta UWES-9 y los valores correspondientes al puntaje obtenido de cada pregunta de la encuesta realizada a cada empleado. Para obtener la puntuación de cada uno de los tres componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) de forma individual, se deben sumar las calificaciones de los ítems que representan el componente y dividir esta suma por la cantidad de ítems que componen la escala en particular. Para obtener la puntuación final se debe seguir el mismo procedimiento. El valor total oscilará entre 0 y 6 y este, a su vez, estará comprendido dentro de una de las cinco categorías establecidas (Schaufeli & Bakker, 2002) para la calificación: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto.

Tabla N° 4.8 Resultados de la encuesta Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) aplicada al personal de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

N° de encuestados	Dimensiones:		
	Vigor	Dedicación	Absorción
1	3/3/4	4/3/5	3/3/2
2	2/2/3	2/2/2	2/2/2
3	2/1/2	2/2/2	2/2/2
4	1/2/2	2/1/1	2/2/2
5	3/3/2	2/3/2	2/2/2
6	2/1/1	2/2/2	2/1/1
7	3/2/3	4/3/2	2/2/2
8	2/1/2	2/2/2	2/1/1
9	3/2/2	3/2/3	2/2/2
10	2/2/2	2/2/2	2/2/1
Total=	2.16	2.33	1.90

Fuente: El autor (2018).

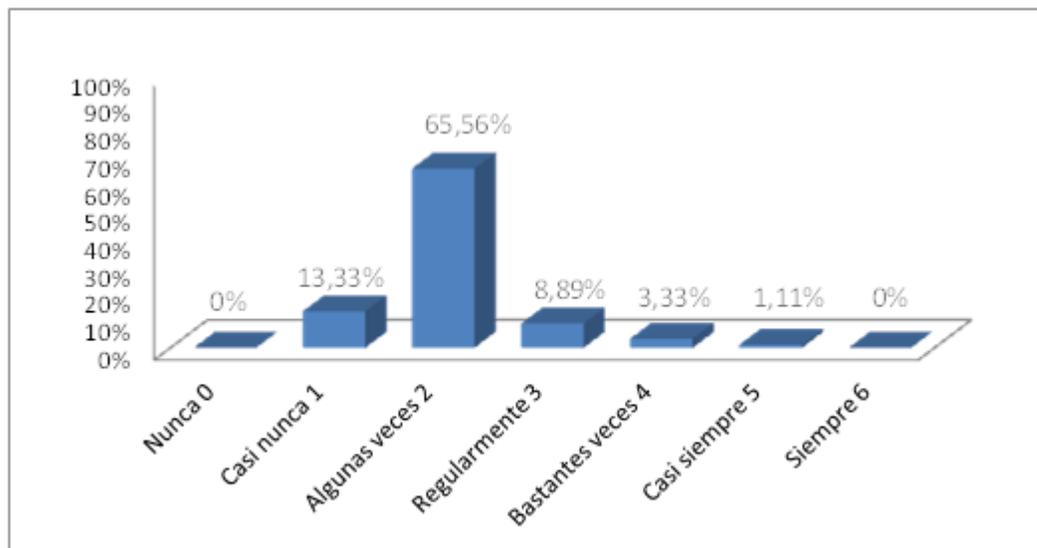


Figura N° 4.7 Distribución de respuestas del engagement total para el personal de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

Fuente: El autor (2018)

Los resultados de la encuesta de la encuesta UWES-9 aplicada a los empleados de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., indican que se obtuvo un valor de 2.07 para la dimensión vigor, de 2.33 para la dimensión dedicación y de 1.90 para la dimensión absorción, encontrándose en un rango considerado “Muy bajo” para la dimensión vigor y “Bajo” para la dimensión dedicación y absorción, esto de acuerdo a la escala de normas estadísticas de puntuación por categoría, descrita en la Tabla N°1. Posteriormente, el nivel del Engagement a nivel general se ubicó en la escala “Bajo” con un valor 2.13 en efecto.

Como se puede percibir en lo que refleja los resultados de la encuesta, los empleados de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., puntúan poco para las tres (3) dimensiones del constructo, lo que refleja que presentan un nivel de Engagement muy bajo y desfavorable para la organización. Los trabajadores experimentan poco entusiasmo y orgullo por el trabajo que hacen, invierten poca

energía en las labores que realizan, al igual que no se sienten inmersos en sus trabajos y están más pendientes de lo que ocurre alrededor que de sus propias actividades.

Una vez, analizados los resultados arrojados por la encuesta UWES-9 se determinó que parte de los problemas que afectan negativamente el desarrollo de un buen clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., vienen emanando a partir del bajo nivel de este importante fenómeno en los trabajadores, y que procurando su optimización obtendremos resultados altamente favorecedores en la creación de un excelente clima organizacional.

Los resultados obtenidos y los análisis realizados de las dimensiones de ambas variables en cuestión, brindan el soporte requerido para desenvolver el tercer y cuarto objetivo específico, los cuales están contenidos en la etapa del desarrollo de los objetivos revelada a continuación.

4.2 Desarrollo de los Objetivos

4.2.1 Diagnosticar la Situación Actual de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui

Este objetivo se llevó a cabo por medio de entrevistas no estructuradas realizadas a empleados de la empresa, como también a través de la observación directa estructurada o guía de observación. Las técnicas e instrumentos usados permitieron conocer la percepción que tenían los empleados de la empresa y de todos los factores que en ella participan, a su vez permitió ver el desenvolvimiento de cada uno en sus puestos de trabajo y como se relacionaban entre sí, haciendo notorio que tienen un proceso de comunicación deficiente, hay desmotivación y estrés en los trabajadores, laboran en espacios reducidos, por lo tanto inadecuados para el correcto

desarrollo de las actividades, lo que conlleva a hacer necesario un estudio más profundo de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A.

4.2.2 Identificar las Dimensiones de Clima Organizacional que Predominan Actualmente en la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui

El presente objetivo se desarrolló por medio de la encuesta aplicada a los 10 trabajadores que laboran en la empresa, estableciendo las dimensiones de clima organizacional predominantes en la organización y que afectan a todo el grupo de trabajo. Quedando determinadas por: liderazgo, comunicación, motivación, identidad, toma de decisiones y relaciones interpersonales. Cabe destacar que se estudiaron 6 dimensiones de las cuales tres (3) resultaron ser las más importantes para la empresa, debido a que presentan un alto porcentaje de descontento y dos (2) de ellas resultan estar estrechamente ligadas a la salud psicológica del empleado en la organización.

4.2.3 Analizar las Dimensiones del Clima Organizacional que Tienen Mayor Relevancia en el desarrollo de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui

En cuanto al cumplimiento de este objetivo fue necesario describir y analizar las dimensiones que resultaron ser más relevantes y que influyen directamente en la existencia del buen clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., con el propósito de tener una visión más clara de cada uno de los indicadores que presentan dificultad en la empresa. A continuación se detallan:

Comunicación:

Para que el proceso comunicacional se dé en forma óptima dentro de una organización se requiere del entendimiento mutuo entre el personal gerencial y empleados, de manera que propicie un clima que fomente el continuo intercambio de información y de sentimientos entre los miembros de la organización. Con los esfuerzos para mantener abiertos todos los canales de comunicación, la organización formal se fortalecerá y, al mismo tiempo, las necesidades individuales, en especial las afiliación y estimación, serán satisfechas.

Con base en lo anterior, la dimensión comunicación dada por los indicadores: comunicación eficiente, comunicación con los superiores y comunicación con los compañeros de trabajo, se pudo constatar que el proceso comunicacional no se da en forma óptima o apropiada dentro de la organización, aunado a esto la sobrecarga de trabajo que recae sobre el jefe de la empresa influye considerablemente al no dar la atención demandada por sus empleados, lo cual demarca la limitada comunicación existente entre jefe y empleados. Esto ocasiona que muchas de las labores que realizan los trabajadores no les resulten confiables ni precisas, originando pérdidas en la producción y estancamiento de la misma. Es por esto que la pronta atención de los indicadores de esta dimensión desencadenara una serie de respuestas positivas a favor del desenvolvimiento de un buen clima laboral.

Motivación:

La motivación puede definirse como la disposición a ejercer altos niveles de esfuerzos para conseguir las metas de la organización; está condicionada por la posibilidad del esfuerzo, de satisfacer algunas necesidades del individuo. Debe reconocerse que, a menos que los individuos estén motivados para hacer suficiente uso de su potencial, pueden no alcanzar el nivel de desempeño que se desea de ellos.

Cabe destacar, que en lo correspondiente a la dimensión motivación conformada por los indicadores: realización personal, estímulo de trabajo y reconocimiento, se determinó que presenta resultados desfavorables, en cuanto a que la mitad de los empleados no reciben ningún incentivo por la realización de sus trabajos y mucho menos se hace reconocimiento por sus logros en la mayoría de los trabajadores, además que la ejecución de las labores no despierta satisfacción personal en la mayoría de los empleados, por tal importante motivo el cumplimiento de las metas de la organización se hace dificultosa. Si se trabaja con más insistencia en este aspecto aumentando los incentivos reforzadores positivos, puede darles grandes resultados a la organización dentro de su clima organizacional y su producción.

Identidad:

Es el conjunto de sentimientos con respecto al sentido de pertenencia del trabajador con la organización, al igual que la manera en cómo se siente identificada con sus cualidades y cómo se ajusta su relación laboral con su persona. En otras palabras se percibe por el nivel de significado que tiene el trabajo para la persona y el orgullo que implica su realización.

En referencia a la dimensión identidad se establecieron tres (3) indicadores: orgullo por la organización, lealtad del personal y sentido de pertenencia, los cuales permitieron ver la perspectiva de pertenencia con la empresa y su conformidad. De esta evaluación se pudo demostrar que la dimensión presenta fuertes debilidades, ya que, la mitad el personal no siente orgullo por trabajar en la empresa, esto porque la misma en el transcurrir del tiempo ha perdido interés sobre la labor que ellos realizan, por lo cual, se sienten perjudicados de que no sean tomados en cuenta o que no reconozcan sus logros. También afirmaron que no se sienten satisfechos con las labores que realizan dentro de la organización debido a que existe sobrecarga de trabajo y en esta realizan otras labores que no son de su competencia. Esta situación

va desarrollando de manera proporcional conductas, actitudes y sentimientos negativos hacia las labores que realizan, creando así un ambiente muy desfavorable donde el interés es de sí mismo y no por los objetivos de la empresa, viéndose fuertemente comprometida la lealtad de la persona hacia el trabajo.

Es importante hacer mención en esta etapa de la correlación que existe entre las dimensiones de clima organizacional analizadas y las dimensiones del engagement. Como podemos notar la identidad y motivación son factores que condicionan el engagement, lo cual vemos sumamente afectadas en el clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., es por eso la necesidad de mejorar dichas dimensiones por medio de propuestas basadas en esta nueva filosofía que den soluciones optimas y a la vez practicas a la organización.

4.2.3 Proponer Estrategias Basadas en la Tendencia Actual del Engagement para Mejorar el Clima Organizacional de la Empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., Ubicada en el Municipio Anaco, Estado Anzoátegui

En cumplimiento con el cuarto objetivo, proponer estrategias basadas en la tendencia actual del Engagement para mejorar el clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., se presentaran una serie de propuestas que optimizaran el engagement creando sinergias que se relacionan entre sí para luego originar interacciones positivas hacia el desarrollo eficiente del clima organizacional.

Cabe destacar, que los trabajadores engaged tienen valores que coinciden con los que tiene la organización, conforme a esto se puede afirmar que a mayor engagement entre los trabajadores de la empresa, se presenta un clima organizacional más adecuado para el logro de los objetivos de la organización.

Partiendo de esta premisa, las estrategias principales que se podrían implementar para optimizar el engagement y comenzar así esas espirales de ganancias a favor del clima organizacional, son las siguientes:

- Selección y evaluación del personal:

Este proceso es primordial, ya que aquí se sientan las bases para establecer unos buenos mecanismos de interacción entre empleado-organización. Es el punto de partida para implementar el engagement. Se logra mediante ciertos mecanismos como: cierre de contrato psicológico con el empleado en la etapa de captación, revisión de la vigencia del mismo contrato mediante procesos de feedback sobre los niveles de engagement y bienestar del empleado, auditorias de engagement tanto a nivel individual como a nivel organizacional a través de cuestionarios estándar, realización de workshops o reuniones de trabajo que pretendan solventar los problemas que emergen y optimizar las labores.

- Diseño y cambio de puestos de trabajo:

Crear diseños y cambios en el puesto de trabajo que vayan en sintonía con las competencias y deseos de los empleados. Por ejemplo, los puestos deben mantener a los empleados motivados por su trabajo, que las demandas del puesto se ajusten a sus competencias, y que sean espacios tanto físicos, como sociales y psicológicos, donde puede desarrollarse tanto individual, como social y profesionalmente. Con la finalidad de que se sientan identificados con lo que hacen y a su vez con la organización para la cual trabajan.

- Aplicaciones de competencias genéricas:

Es importante para incrementar el estado motivacional:

Atender, reconocer y recompensar el buen desempeño de los empleados y no centrarse en corregirlos, como también gestionar los problemas en el grupo de forma abierta, discutiéndolos de forma constructiva, a su vez informar a los empleados tan pronto como sea posible sobre los posibles cambios, y como estrategia muy importante desarrollar funciones de “coaching” a los empleados, método muy utilizado actualmente y con grandes beneficios.

- Fomentar el desarrollo de la carrera profesional:

Esto implica crear programas de formación continua al empleado que permitan desarrollar sus habilidades acordes con el cumplimiento de sus planes y objetivos, manteniendo a los empleados en situación competitiva en el mercado laboral creciente.

Como última recomendación, se debe tomar en cuenta que es claramente necesario contar con personas que no sólo fidelicen con estas estrategias, sino que las hagan propias y que el trabajo que desarrollen los realice plenamente, generando adecuados procesos interventivos que potencien a los individuos atendidos. Trabajadores con alto grado de engagement aseguran individuos que se apasionan por su trabajo y que se motivan a efectuar con alegría y entusiasmo el mismo, constituyéndose así en promotores de cambio en sí mismos. Trabajadores con una percepción adecuada al logro de objetivos de las dimensiones del clima organizacional demuestran relaciones laborales sanas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Al hacer el diagnóstico de la situación que presenta el clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., se pudo constatar las siguientes debilidades: una comunicación deficiente, desmotivación y estrés en los trabajadores, espacio físico poco confortable en cuanto a la realización de las labores, como falta de realización de planes de formación y capacitación. Factores que están interviniendo en el mal desarrollo del clima organizacional.
- Del análisis de la variable Clima Organizacional se puede concluir que los trabajadores que integran la empresa poseen una percepción del clima organizacional favorable al logro de objetivos en las dimensiones: liderazgo, toma de decisiones y relaciones interpersonales. No obstante, las debilidades se concentran en las dimensiones: comunicación, identidad y motivación. Pudiendo resaltar: proceso comunicacional deficiente o inadecuado, limitada comunicación existente entre jefe y empleados, no existe incentivo por la realización de sus trabajos, falta de reconocimiento, insatisfacción en la ejecución de las labores, sobrecarga de trabajo y poco orgullo por el trabajo que realizan.
- De la evaluación de la variable Engagement se demostró que la empresa posee un bajo grado de Engagement, pues presenta un promedio de 2.13, lo cual es preocupante para la organización ya que, los trabajadores experimentan poco entusiasmo y orgullo por el trabajo que hacen, invierten poca energía en las labores que realizan, al igual que no se sienten inmersos en sus trabajos y están más pendientes de lo que ocurre alrededor que de sus propias actividades.
- En líneas generales, los resultados obtenidos de ambas encuestas tienen amplia coherencia en cuanto a que algunas de las dimensiones de clima organizacional

estudiadas en este trabajo de investigación, hacen correlación con las dimensiones del constructo engagement. Es por esto que la optimización del engagement hace propicio el desarrollo exitoso del clima organizacional como variable determinante en la vida de toda organización.

5.2 Recomendaciones

- La comunicación juega un rol importante para asegurar el Engagement (Pugh & Dietz, 2008; Wiley et al., 2010), por lo que se sugiere que esta debe ser clara de parte de los líderes para relacionar el rol del empleado con la visión de la organización. Partiendo de que la comunicación interna es crucial para asegurar el engagement de los empleados, se recomienda promover un alto nivel de comunicación que transmita los valores organizacionales a todos los empleados.
- Ampliar las áreas de trabajo de los empleados, para un mejor desenvolvimiento de las actividades y crear departamentos que permita ubicar a cada empleado en un área definida para realizar su labor.
- Dotar a la empresa de materiales y equipos, de manera que cada empleado cuente con los recursos propios de la actividad que realiza, a fin de desarrollar sus labores eficientemente.
- Reforzar las dimensiones del clima organizacional que resultaron estables en esta investigación, con el propósito de mejorar el bienestar del empleado y su percepción en cuanto a la organización.
- Realizar presentaciones o ponencias dentro de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., donde se destaque la importancia del Clima Organizacional y se dé a conocer la nueva corriente de la psicología ocupacional positiva “Engagement”, como instrumento novedoso para el desarrollo de las organizaciones modernas. Esto se haría con la finalidad de brindar todo el

conocimiento necesario acerca de este tema y poder poner en práctica los factores adecuados que propicien un buen clima laboral.

- Considerar las estrategias y recomendaciones que se plantea en este proyecto de grado para la solución de los factores que interfieren en el Clima Organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., por los beneficios que ofrece cada una de ellas mediante su aplicación, garantizando en general el aumento de la productividad y el Clima Favorable para el logro de sus objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

Amat, O. (2005) Costes de Calidad y de no calidad, Barcelona, España: Ediciones Gestiones 2000

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque: USAT.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. (3ª. ed.). Caracas: Episteme.

Brito, JA. (1992). Como elaborar una tesis. Caracas: Ediciones Cendesoph.

Brunet, L (1997). El Clima de Trabajo en la Organización. (3ra Edición). México. Editorial Trillas, S.A.

Cardenas, J. & Jaik, A. (2014). Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teorico- conceptual. (1ª edición). México. Editorial: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.

Chiavenato, I. (2006). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: McGraw-Hill.

Córcega.

Constitución De La República Bolivariana De Venezuela Gaceta oficial N° 36.860 de 30 de diciembre de 1999

Daft, R. (2005). Teoría y diseño organizacional. (8ª edición). México: International Thomson.

Dessler, G. (1979), Organización y administración. Cali: Prentice-Hall.

Figueredo, G. (2015), “Diseño de una propuesta estratégica para optimizar el Clima Organizacional en la empresa de cerámica GLAYGRES, C.A, San Mateo, Estado Anzoátegui”. Trabajo de Grado, Universidad de Oriente, Anaco.

Goncalves, A. (2000). “Fundamentos del clima organizacional”. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P (2003). Metodología de la investigación. (2º Edic) México: Mc Graw-hill

James, E. y Lindsey, W. (2008). Administración y control de la calidad. Mexico: Thomson.

Litwin, H. y Stringer, R. A. (1978). Motivación y Clima organizacional. Harvard University Press. New York. USA.

Marchant, L., Cea, A., Gilber, J., Moltedo, P., & Muñoz, K. (Ed). (2006). Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional. Viña del Mar: El Mercurio de Valparaíso.

Martínez, S. (2014). “Evaluación de Clima Organizacional de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa Ingeniería y Servicios Técnicos NEWSKA, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui”. Trabajo de Grado, Universidad de Oriente.

Núñez, Y. (2016). “Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional de la Cooperativa Multiservicios Venezuela Tricolor R. L., ubicada en Anaco, edo. Anzoátegui”. Trabajo de Grado, Universidad de Oriente, Anaco.

Parella, S y Martins F (2003) Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Peinado, L. y Vallejo, Y. (2005). Factores que influyen en el clima organizacional de la Escuela de Administración. Núcleo de Sucre- Universidad De Oriente. Trabajo de grado no publicado. Universidad De Oriente, Cumaná.

Pérez, G. (2001). Comunicación Estratégica. España. Editorial Ariel.

Pérez, A. (2002). Guía metodológica para anteproyectos de investigación (1ª. ed.). Caracas: FEDUPEL.

Portuguez, R. (2012). Diagnóstico de Clima Organizacional en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Empresa NEWSKA, S.A. Ubicada en Anaco Estado Anzoátegui. Trabajo de Grado, Universidad de Oriente, Anaco.

República Bolivariana de Venezuela Ley Orgánica Del Trabajo, Los Trabajadores Y Trabajadores Decreto N° 6.076 de Mayo de 2012

República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). Gaceta Oficial N° 38.236. Publicada el 26 de Julio de 2005.

Robbins, S. (1999) Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Education

Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial: Alfaomega. México: D.F.

Sabino C. (1992). *El proceso de la investigación*. (1era ed.) Caracas: Panapo.

Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2004): “El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos”, *Estudios Financieros*, (261, p.p. 109-138).

Salgado, J. F. (1996). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME*. *Revista Psicothema*, 8(2), 329-335.

Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO A
GUIA DE OBSERVACIÓN

COLPETROLEUM SERVICES, C.A.		GUÍA DE OBSERVACIÓN	
Evidencia por desempeño: Clima organizacional.		Campos de aplicación: Clima organizacional. <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Motivación • Identidad • Toma de decisiones • Relaciones interpersonales 	
CRITERIO	CUMPLIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿La comunicación entre líderes y trabajadores es la adecuada en cuanto a órdenes específicas?			
2. ¿Los jefes tratan con respeto a los empleados?			
3. ¿La empresa cuenta con incentivos para mantener satisfecha la necesidad de los trabajadores?			
4. ¿El espacio físico es adecuado a la actividad que realiza?			
5. ¿Se sienten a gusto y comprometidos los trabajadores con cada una de las tareas que se les ha asignado?			
6. ¿Conforman equipos de trabajo al realizar las actividades?			

7. ¿Están de acuerdo los trabajadores con las decisiones tomadas por los jefes?			
8. ¿Existen conflictos entre compañeros?			
9. ¿En la empresa existen los recursos y equipos necesarios para realizar su trabajo de forma eficiente?			
10. ¿Se realiza capacitación constante para el personal que labora en la empresa?			

OBSERVACIONES GENERALES

NOMBRE DEL EVALUADO	LUGAR Y FECHA DE APLICACIÓN

Fuente: el autor (2018).

ANEXO B
***ENCUESTA DE CLIMA
ORGANIZACIONAL***



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGION CENTRO SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERIA Y CIENCIAS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

CUESTIONARIO

La encuesta está diseñada para recolectar información acerca de cómo se sienten los trabajadores en su área de trabajo, como son dirigidas y cómo funcionan las operaciones en la organización.

Los resultados obtenidos serán utilizados para evaluar el clima organizacional de la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., e identificar las oportunidades de mejoras para la organización.

Para que los resultados de esta encuesta sean útiles, es importante que usted nos entregue una imagen sincera de su visión acerca de la organización. Le pedimos que tome su tiempo y responda cada pregunta honestamente.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. No serán publicadas las respuestas de ningún individuo.

Instrucciones:

- Marque con una “X” la respuesta que considere correcta.
- Le agradecemos responder completamente la encuesta, no deje ningún planteamiento sin contestar.
- Debe responder en base a lo que observa actualmente en la empresa y no a lo que desearía que fuera, es importante que refleje lo que realmente ve y siente.
- La encuesta está conformada por las seis (06) dimensiones, dentro de las cuales se mencionan las siguientes: liderazgo, comunicación, motivación, identidad, toma de decisiones y relaciones interpersonales.

¡Gracias por su colaboración!

Ítems	Preguntas	SI	NO
1	¿El supervisor inmediato lo incentiva a la realización de las actividades para el cumplimiento de las metas?		
2	¿Conforma usted y su jefe un equipo de trabajo?		
3	¿Aclaran los jefes los lineamientos para la ejecución de su trabajo?		
4	¿Se mantiene un buen flujo de información en el ambiente laboral?		
5	¿Cree que existe buena comunicación en su empresa, entre jefes y subordinados?		
6	¿Existen problemas en la organización debido a la falta de comunicación?		
7	¿Reconoce la empresa el esfuerzo que realiza por ejecutar un trabajo?		
8	¿La realización del trabajo le causa satisfacción personal?		
9	¿Existe beneficios por la realización de su trabajo?		
10	¿Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa?		
11	¿Se siente bien con las labores que ejecuta?		
12	¿Siente incentivo por cumplir con los objetivos de la empresa?		
13	¿Participa usted en la toma de decisiones de la empresa?		
14	¿Se promueve la participación del grupo en la resolución de problemas?		
15	¿A sus jefes les gusta que usted tome la iniciativa al realizar su trabajo?		
16	¿Existen conflictos entre compañeros?		
17	¿Existen apoyo y solidaridad entre los compañeros de trabajo?		
18	¿Conforman equipos de trabajo para realizar las actividades?		

ANEXO C
ENCUESTA Utrecht Work Engagement
Scale (UWES-9)

Presentación:

Las siguientes preguntas se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste «0» (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre	
	0	1	2	3	4	5	6	
	Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días	
1.	_____							En mi trabajo me siento lleno de energía (VII)*
2.	_____							Mi trabajo tiene sentido y propósito (DE1)
3.	_____							El tiempo «vuela» cuando estoy trabajando (AB1)
4.	_____							Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5.	_____							Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6.	_____							Cuando estoy trabajando «olvido» todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7.	_____							Mi trabajo me inspira (DE3)*
8.	_____							Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9.	_____							Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10.	_____							Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11.	_____							Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12.	_____							Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13.	_____							Mi trabajo es retador (DE5)
14.	_____							Me «dejo llevar» por mi trabajo (AB5)*
15.	_____							Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16.	_____							Me es difícil «desconectar» del trabajo (AB6)
17.	_____							Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (VI6)
<p>Versión reducida*: (9 ítem); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción</p>								

Fuente: extraído de UWES-Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary manual. (Schaufeli & Bakker, 2002).

ANEXO D
CÁLCULO DE CONFIABILIDAD

Tabla N° 3.1 Confiabilidad por Kuder-Richardson

Encuestas	Ítems										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
5	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
6	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
7	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
8	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
9	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
10	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
Varianza											

Fuente: el autor (2018).

Tabla N° 3.1 Continuación.

Encuestas	Ítems								Total
	12	13	14	15	16	17	18		
1	2	1	1	1	1	1	2	23	
2	2	1	2	1	1	2	2	24	
3	1	1	1	1	1	2	1	26	
4	1	1	1	1	2	1	1	23	
5	1	1	2	1	2	1	1	26	
6	1	1	1	2	2	1	1	25	
7	1	2	1	1	2	2	1	25	
8	1	2	2	1	2	1	1	26	
9	1	2	1	1	2	1	1	23	
10	1	2	1	1	2	2	1	24	
Varianza								24.5	

Fuente: el autor (2018).

Tabla N° 3.2 Probabilidad de éxito y fracaso

Encuestas	Valores de probabilidades de éxito y fracaso										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Total Si	8	8	10	5	5	6	4	2	5	5	4
Total No	2	2	0	5	5	4	6	8	5	5	6
Valor P	0.8	0.8	1	0.5	0.5	0.6	0.4	0.2	0.5	0.5	0.4
Valor Q	0.2	0.2	0	0.5	0.5	0.4	0.6	0.8	0.5	0.5	0.6
PxQ	0.16	0.16	0	0.25	0.25	0.24	0.24	0.16	0.25	0.25	0.24

Fuente: el autor (2018).

Tabla N° 3.2 Continuación

Encuesta	Valores de probabilidades de éxito y fracaso							
	12	13	14	15	16	17	18	Total
Total Si	2	6	7	9	3	6	8	
Total No	8	4	3	1	7	4	2	
Valor P	0.2	0.6	0.7	0.9	0.3	0.6	0.8	
Valor Q	0.8	0.4	0.3	0.1	0.7	0.4	0.2	
PxQ	0.16	0.24	0.21	0.09	0.21	0.24	0.16	3.51

Fuente: el autor (2018).

ANEXO E
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO

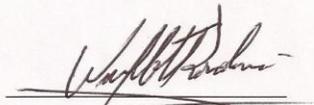
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO-SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, **MSc. Waddy Contreras** hago constar por medio de la presente que se ha validado el cuestionario de la tesista: **Loisbelys Y. Rodríguez Zamora C.I: 24.230.330**, el cual tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado, que tiene como título: **Evaluación del clima organizacional basada en la tendencia del engagement en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui, Año 2017.**

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 29 días del mes de mayo de 2018.



MSc. Waddy Contreras

C.I: 12.486.962

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO-SUR ANACO
ESCUELA DE INGENIERÍA Y CIENCIAS APLICADAS
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Yo, **MSc. Alberto Soto** hago constar por medio de la presente que se ha validado el cuestionario de la tesista: **Loisbelys Y. Rodríguez Zamora C.I: 24.230.330**, el cual tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su trabajo de grado, que tiene como título: **Evaluación del clima organizacional basada en la tendencia del engagement en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, C.A., ubicada en el municipio Anaco, estado Anzoátegui, Año 2017.**

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 29 días del mes de mayo de 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alberto Soto', is written over a horizontal line.

MSc. Alberto Soto

C.I: 9.760.804

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

TÍTULO	EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Rodríguez Z., Loisbelys Y.	CVLAC: 24.230.330 E MAIL: lyrz@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES

Clima organizacional, motivación, comunicación, engagement, dimensiones, COLPETROLEUM SERVICES, CA.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ÁREA	SUBÁREA
Ingeniería y Ciencias Aplicadas	Ingeniería Industrial

RESUMEN (ABSTRACT):

El presente estudio fue realizado con la finalidad de proponer estrategias que mejoren el clima organizacional en la empresa COLPETROLEUM SERVICES, CA. La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño de campo, usando técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa, entrevistas no estructuradas y encuestas; con una población total de 10 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas y respuestas de tipo dicotómica, con el propósito de identificar los factores de clima organizacional más relevantes, a su vez se aplicó otra encuesta para medir el nivel de engagement en los trabajadores., y que sirvió para la prosecución del último objetivo en cuestión. De todo ello se derivó que existen fallas en la dimensión comunicación, motivación e identidad. Del mismo modo, se comprobó que los trabajadores tienen un nivel de engagement muy pobre, razón por la cual se ve negativamente comprometido el clima organizacional de dicha empresa. A partir de este diagnóstico se plantearon propuestas basadas en la tendencia del engagement y que servirán de gran ayuda para mejorar el clima organizacional de la empresa.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
MSc. Rojas, Deysi	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
MSc. Domínguez, Juan	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
MSc. Marín, Sandra	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2018	07	13
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS. EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA TENDENCIA DEL ENGAGEMENT EN LA EMPRESA COLPETROLEUM SERVICES, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.docx	Application/msword

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

ALCANCE:

ESPACIAL

(OPCIONAL)

TEMPORAL:

(OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Ingeniero Industrial

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Ingeniería Industrial

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente/Extensión Región Centro Sur –Anaco

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUNPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

