



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
SAN FELIPE



**IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO  
EN EL ESTADO YARACUY**

Autora:  
Garrido, Milagros J.  
C.I: V-12.938.615

San Felipe, mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
SAN FELIPE



**IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO  
EN EL ESTADO YARACUY**

Autora: Garrido, Milagros J.

Tutora: González Adelaida.

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magister Scientiarum en  
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

San Felipe, mayo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
SAN FELIPE



Constancia de Aceptación

**IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO  
EN EL ESTADO YARACUY**

Tutora:  
González, Adelaida

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado Maestría en Administración del trabajo  
Mención: Relaciones Laborales  
de la Lcda. Milagros Garrido.  
Por: MSc. Adelaida González  
C.I. 14.924.372.

San Felipe, mayo de 2015



POST GRADO **FACES**

ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Universidad de Carabobo

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
SECCIÓN DE GRADO

**ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

**"IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS DOMÉSTICO EN EL ESTADO YARACUY"**

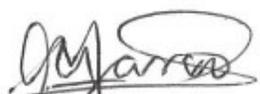
Presentado para optar al grado de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

**GARRIDO R., MILAGROS J.**  
C.I.: 12.938.615

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. GONZALEZ P., ADELAIDA J., titular de la cédula de identidad N°. 14.924.372

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está Aprobado

En Bárbula, a los 14 días del mes de Mayo de 2015

  
Prof. Marrero S., Anais C.  
C.I.: 7131706  
Fecha: 14 May 15

  
Prof. Gasparini G., Victor G. (PRESIDENTE)  
C.I.: 11561580  
Fecha: 14/05/2015

  
Prof. Rodriguez G., Rosiris G.  
C.I.: 58371812  
Fecha: 14/05/2015





Universidad de Carabobo.  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado.  
Maestría de Administración del Trabajo  
y Relaciones Laborales  
San Felipe



### VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **"IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO EN EL ESTADO YARACUY"**.  
Presentado por el (la) ciudadano (a): *Garrido R. Milagros J.* Titular de la Cédula de identidad N° *V.12.938.615*. Para optar al título de Magíster en Administración Mención Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
<u>Victor Gasparini</u>	<u>11561580</u>	
<u>Rosiris Rodriguez</u>	<u>8.834.812</u>	
<u>Anas C. Manero S.</u>	<u>7.131766</u>	

San Felipe, marzo 2015



## AVAL DEL TUTOR



Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe MSc Adelaida J. González Perdomo, titular de la cédula de identidad N°14.924.372, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización □ Maestría ■ titulado: “IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO EN EL ESTADO YARACUY”.

Presentado por el (la) ciudadano (a) Presentado por el (la) ciudadano (a) Lcda. Milagros Josefina Garrido Rivero Titular de la cédula de identidad N°12.938.615, para optar al título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En San Felipe a los 27 días del mes de Marzo del año dos mil quince.

Firma

C.I: 14 924372

## DEDICATORIA

*A Dios por ser la luz que ilumina mi vida, dándome fortalezas y bendiciones en todo momento.*

*A Jesús de la Misericordia que con su infinito amor me ha dado la fe y la confianza para terminar esta investigación.*

*A la Virgen Santísima porque al igual que al lado de su hijo me cubre y me protege con su manto sagrado.*

*A mi esposo Juan Antonio, por su gran amor, dedicación y tolerancia, gracias por contar contigo en las buenas y en las malas, que Dios siga bendiciendo nuestro matrimonio y nos conceda lo que tanto anhelamos.*

*Milagros Garrido*

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios todopoderoso que me cuida y me protege de las adversidades gracias por ser mi guía.*

*A mi esposo Juan Antonio compañero de vida, por el amor que me das cada día, por tu tolerancia y apoyo, gracias por ser tan incondicional conmigo, gracias por tanto.*

*A mis Padres por haberme concebido y ser mis modelos de vida, por su apoyo, amor y cariño que me han dado a lo largo de mi vida.*

*A mis amigos, por su solidaridad, buenos consejos y apoyo en todo momento.*

*A mis asesores y tutores que me brindaron sus conocimientos, experiencia y herramientas, gracias por su tiempo y ayuda en el desarrollo de la investigación.*

*A la Universidad de Carabobo por proporcionarme todos los instrumentos para mi formación académica.*

*A todos mil gracias*

*Milagros Garrido.*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES  
SAN FELIPE



Línea de Investigación: Relaciones Laborales.  
IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA  
DE GAS DOMESTICO EN EL ESTADO YARACUY.

Autora: Lcda. Milagros Garrido.  
Tutora: MSc. Adelaida Gonzalez.  
Fecha: Mayo 2015.

### Resumen

El presente estudio tiene como objeto analizar el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy, el propósito fundamental, fue describir el proceso de estatización, caracterizar el rendimiento laboral y analizar la relación entre proceso de estatización y rendimiento laboral de los trabajadores. Se planteó una investigación descriptiva de campo no experimental, pretendiendo hacer una descripción detallada y organizada que permita trazar proyecciones y recomendaciones sobre la situación organizacional, desde un punto de vista objetivo, para comprender la situación investigada. Para verificar los factores, que inciden en este proceso, se construyó un instrumento de 24 ítem con escala tipo Likert, validado por juicio de experto y de confiabilidad 0.98 en escala del coeficiente alfa de Cronbach; aplicado a una muestra de tipo intencional, de 20 personas, distribuida entre nómina diaria y nómina mensual con más de 08 años de servicios, extraída de una población de 257 trabajadores; quienes ofrecieron su percepción del contexto donde se desarrolla la problemática. Los datos se organizaron en tablas y gráficos y conducen a indicar que los resultados de esta investigación con respecto al impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores tiene una tendencia incidente que repercute en la productividad y crecimiento de la empresa y en la motivación y satisfacción de los empleados, concluyéndose que el proceso de estatización en desarrollo no es el más acorde para las relaciones laborales y productividad en la empresa.

Palabras Claves: Estatización, Rendimiento Laboral, Organización, Proceso.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL  
AREA OF GRADUATE STUDIES  
MASTER OF DIRECTORS OF WORK  
AND INDUSTRIAL RELATIONS  
SAN FELIPE



Research Line: Labor Relations.

NATIONALIZATION PROCESS IMPACT OF LABOUR PERFORMANCE OF  
WORKERS OF A DOMESTIC GAS DISTRIBUTION COMPANY IN THE  
STATE YARACUY.

Author: Atty. Milagros Garrido  
Tutor: Msc. Adelaida Gonzalez  
Date: May 2015.

Summary

The present study aims to analyze the impact of nationalization process in work performance of employees in a domestic gas distribution company in the Yaracuy state, the fundamental purpose was to describe the nationalization process, characterize and analyze job performance statified relationship between process and work performance of employees. A descriptive non-experimental research field was raised, pretending to make a detailed description and organized to allow trace projections and recommendations on the organizational situation from an objective point of view, to understand the situation investigated. To verify the factors that influence this process, a 24-item instrument with Likert scale, validated by expert judgment and reliability 0.98 scale Cronbach's alpha coefficient was built; applied to a sample aspirational, 20 people, distributed between daily and monthly payroll payroll with over 08 years of services, from a population of 257; who offered their perception of the context where the problem develops. The data were organized in tables and graphs and lead to indicate that the results of this research regarding the impact of the process of nationalization in work performance of employees has a tendency incident which affects the productivity and growth of the company and the motivation and employee satisfaction, concluding that the process of developing nationalization is not the line for industrial relations and productivity in the enterprise.

Keywords: nationalization, Job Performance, Organization, Process.

## INDICE GENERAL

	Pag
<b>Dedicatoria</b>	vii
<b>Agradecimiento</b>	viii
<b>Resumen</b>	ix
<b>Summary</b>	x
<b>Índice General</b>	xi
<b>Índice de Tablas</b>	xv
<b>Índice de Gráficos</b>	xviii
<b>Introducción</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	5
Formulación del Problema	13
Objetivos de la Investigación	14
Objetivos General	14
Objetivos Específicos	14
Justificación de la Investigación	14
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	18

Internacionales	18
Nacionales	26
Bases Teóricas	30
<b>La Estatización Empresarial</b>	
Conceptualización	30
Procesos de Estatización en Latinoamérica	33
Procesos de Estatización en Venezuela	37
Oferta	41
Demanda	43
Crecimiento	44
Productividad	45
Ventajas y desventajas de los procesos de Estatización	47
Estatización de la industria de gas doméstico en Venezuela.	48
<b>El Rendimiento Laboral en las Empresas</b>	
Conceptualización	51
Factores que inciden en el Rendimiento Laboral de las empresas	55
Clima Organizacional	55
Comunicación	57
Liderazgo	58
Motivación	60
Condiciones de Trabajo	61

Relaciones de Trabajo	62
Satisfacción	64
Rendimiento Laboral en las empresas y Estatización	66
<b>Reseña Histórica de la Empresa Gas Comunal S.A</b>	68
Bases Legales	72
<b>Marco Conceptual</b>	78
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLOGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación	82
Tipo de Investigación	82
Diseño de Investigación	83
Estrategia Metodológica	85
Cuadro Técnico Metodológico	87
Población y Muestra	90
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	93
Validez	95
Confiabilidad	96
Técnicas de Análisis de Datos	99
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>	102
<b>CONCLUSIONES</b>	150

<b>RECOMENDACIONES</b>	153
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	156
<b>ANEXOS</b>	164
A. Cuestionario	165
B. Validación del instrumento	170
C. Calculo de confiabilidad	182
D. Matriz estadística y porcentual	186

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°</b>		<b>Pág.</b>
1	Cuadro Técnico Metodológico.	87
2	Cuadro Técnico Metodológico	88
3	Cuadro Técnico Metodológico	89
4	Distribución de la población en estudio por centros de trabajos de la Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe Edo Yaracuy	91
5	Distribución de la muestra en estudio por cargos de la Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe - Edo Yaracuy	93
6	Distribución de Frecuencias La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización	104
7	Distribución de Frecuencias La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización	105
8	Distribución de Frecuencias La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización	107
9	Distribución de Frecuencias La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización	108
10	Distribución de Frecuencias El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización	110
11	Distribución de Frecuencias El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización	111
12	Distribución de Frecuencias La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización	113

13	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización	114
14	Distribución de Frecuencias Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral	117
15	Distribución de Frecuencias Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral	118
16	Distribución de Frecuencias Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral	121
17	Distribución de Frecuencias Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.	122
18	Distribución de Frecuencias La motivación hacia el trabajo impulsa en su rendimiento laboral.	124
19	Distribución de Frecuencias La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral.	125
20	Distribución de Frecuencias satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.	128
21	Distribución de Frecuencias La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.	129
22	Distribución de Frecuencias La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.	131
23	Distribución de Frecuencias La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.	132
24	Distribución de Frecuencias El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.	134
25	Distribución de Frecuencias El crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados.	135
26	Distribución de Frecuencias La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.	137
27	Distribución de Frecuencias La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.	138

28	Distribución de Frecuencias La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.	140
29	Distribución de Frecuencias La motivación de los empleados no se vincula a su crecimiento y productividad.	141
30	Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 1.	144
31	Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 2.	146
32	Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 3.	148

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico N°</b>		<b>Pág.</b>
1	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.	104
2	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.	105
3	La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.	107
4	La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización.	108
5	El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.	110
6	El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización.	111
7	La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.	113
8	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.	114
9	Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.	117
10	Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.	118
11	Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.	121
12	Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.	122
13	La motivación hacia el trabajo impulsa en su rendimiento laboral.	124
14	La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral.	125

15	La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.	128
16	La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.	129
17	La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.	131
18	La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.	132
19	El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.	134
20	El crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados.	135
21	La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.	137
22	La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.	138
23	La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.	140
24	La motivación de los empleados no se vincula a su crecimiento y productividad.	141

## INTRODUCCION

En los últimos años Venezuela ha sido blanco de una serie de procesos de estatizaciones las cuales hacen que las organizaciones se desenvuelven en un entorno bastante dinámico e inestable que ha tenido incidencias importantes sobre la estabilidad de la empresa privada, debido a la decisión de estatizarlas por ser consideradas estratégicas por el Estado, para el funcionamiento de la economía del país, interviniendo en diferentes ramos estratégicos como el petrolero, telecomunicaciones, electricidad, en las industrias siderúrgicas, cementeras, con el objetivo según el Estado de distribuir las enormes riquezas de la nación y mejorar el nivel de vida de los habitantes.

Sobre las bases de este proceso el paso de una empresa privada a pública conlleva transiciones complejas, que conducen a una crisis organizacional, la cual es importante manejar no solo desde el punto de vista operativo de la empresa, sino también desde el punto de vista de rendimiento laboral.

Existen diversos aspectos influyentes que rodea este tipo de procesos tanto jurídicos, políticos, económicos, sociales, laborales y culturales, las cuales deben estar equilibradas para asegurar la productividad de la empresa. En el proceso de estatización existen factores que influyen tanto en su carácter administrativo, el cual abarca los recursos físicos y financieros, que forman parte de los elementos tangibles de la empresa y el recurso más importante el cual en la mayoría de los casos pasa desapercibido es el talento humano, el más importante y el cual hereda de la empresa privada esa cultura organizacional, la idiosincrasia de los trabajadores, que le da ese

valor agregado, al buen funcionamiento de los roles en la empresa, obteniendo una empatía y garantizando la eficiencia y eficacia en el trabajo.

Cabe destacar que estos últimos elementos constituyen en parte el origen de muchos obstáculos al momento de engranar diferentes culturas y estructuras administrativas, del personal procedente de la empresa privada y que ahora forma parte del sector público, en el funcionamiento de la empresa estatizada, tomando en cuenta las consideraciones anteriores es oportuno hacer referencia a la investigación, el planteamiento del problema de esta tesis de Maestría se desarrolla en una empresa líder en la distribución y ventas de gas licuado de petróleo la cual está extendida en todo el territorio nacional, con procedencia de empresa privada la cual llevaba el nombre de Vengas, S.A., hoy en día después de su estatización lleva el nombre de Gas Comunal S.A, su principal rol es satisfacer la demanda de gas doméstico de manera eficiente, segura y oportuna incorporando estructuras socialistas en la gestión operacional.

El factor humano en cualquier organización ya sea pública o privada es pieza fundamental para el logro de las metas y objetivos trazados, por ello la importancia de examinar minuciosamente el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa Gas Comunal S.A distribuidora de gas doméstico específicamente en el Estado Yaracuy, la cual se ve afectada por un bajo rendimiento laboral y con ello la productividad de la empresa.

En base a las consideraciones anteriores es fundamental identificar los elementos que impiden el crecimiento de la empresa de manera productiva, a causa de la desmotivación y la incertidumbre por los cambios ocurridos en la reestructuración de la empresa los cuales repercuten en las relaciones

laborales y en su entorno. A lo largo de este trabajo de investigación, se expondrá postulados teóricos vinculados al tema en estudio, de estos se tomaran los elementos de satisfacción, rendimiento laboral, motivación, relaciones laborales, condiciones laborales, oferta, demanda, productividad, crecimiento que se estarán analizando desde el punto de vista del proceso de estatización y como influye en el personal que labora en ella.

Ante lo planteado esta línea de investigación se basa en documentar y detectar las causas de la problemática presentada en la empresa distribuidora de gas domestico y con el fin de lograr el objetivo general formulado en este trabajo, se procedió a desarrollar una investigación de tipo descriptivo de campo con un diseño no experimental que permitió entender el fenómeno en estudio, el cual dio a conocer las razones e intenciones del rendimiento laboral, a partir del análisis de los datos obtenidos de la muestra seleccionada de tipo intencional.

Para describir el objeto de estudio, desde la perspectiva del impacto causado en el rendimiento laboral después de su estatización, se realizaron encuestas al personal como instrumento de recolección de datos, estos resultados fueron analizados e interpretados a través del análisis de contenido, adicionalmente comparado con los elementos esbozados en la teoría.

Esta investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos, en el primero de ellos, se expone el planteamiento del problema de investigación, formulación, objetivos y justificación de la misma. En el segundo, se presentan los antecedentes, marco teórico con bases conceptuales, bases teóricas y el marco legal, los cuales todos en conjunto fundamentan y fortalecen la investigación. En el tercero se expone los el marco

metodológico de investigación utilizada para llevar a cabo la investigación, la técnica e instrumento aplicado para recolectar información así como también la técnica empleada para analizarla. En el cuarto, se presentan los resultados obtenidos de los procesos de encuestas ejecutadas y su respectiva interpretación, determinando de esta manera la elaboración de las conclusiones y recomendaciones para enfrentar el impacto de un proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### **Planteamiento del Problema.**

En el mundo globalizado de hoy las organizaciones o empresas, mantienen un alto grado de competitividad, buscando ser siempre las primeras en el contexto en el cual se desenvuelven o en el área del mercado que les compete. Razón que motiva a los interesados en las Ciencias Administrativas a indagar constantemente sobre los factores que puedan incidir en su productividad o rendimiento y mantener de esa manera su competitividad.

Cabe destacar que la fuerza laboral es uno de los componentes organizacionales que marca pauta en el desarrollo de las actividades a las cuales se dedican. De acuerdo con un Trabajo de Sociología de una Empresa de Rendimiento Laboral Deficiente. (2009)

Para las empresas las personas son el recurso más valioso y la fuente de los problemas más difíciles. Ya que un buen conocimiento de la conducta humana puede ser la diferencia del éxito y el fracaso., la misma fuente indica que, La eficiencia laboral está relacionada con la utilización óptima de las horas de trabajo, las motivaciones que tengan los empleados, la confianza, la seguridad y la estabilidad que se generen para lograr un ambiente más grato y óptimo. (p.2)

Ante lo planteado, cabe destacar que existen diversas variables que afectan el rendimiento de un trabajador ya sean de origen externo o interno. En las externas se pueden mencionar los problemas familiares y personales

del trabajador; los factores ambientales o higiénicos de la empresa, como las condiciones físicas, el ruido, la iluminación, entre otros. En las internas se pueden señalar: la cultura organizacional de la empresa, desconocimientos de la planificación empresarial (objetivos, metas) y de las funciones y procedimientos a cumplir, entre otras. En consecuencia, son numerosas las razones que se pueden considerar al momento de analizar el rendimiento laboral en una evaluación de desempeño.

Como lo comenta Granda (2006) en su ensayo “La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”, en el cual considera que:

La evaluación del rendimiento es una actividad crítica de la administración de personal su meta es proporcionar un cuadro relativamente preciso del rendimiento de los trabajadores en el pasado y ofrecer una perspectiva válida para su posible rendimiento en el futuro.(p.120)

En otro orden de ideas, es importante considerar que en una empresa no solo el personal que labora en ella es determinante, sino que la manera como está estructurada y el origen de su capital son esenciales para su buen funcionamiento y en consecuencia para su rendimiento o productividad. En ese sentido, es necesario considerar que a nivel internacional son muchos los países que consideran prioritario estatizar las empresas en manos privadas, considerando que la estatización, conlleva a establecer una serie de disposiciones y operaciones, que le permiten al Estado asumir la administración de dichas empresas, con la finalidad de obtener un mejor servicio o utilidad para los ciudadanos.

Ese es el caso de algunos países en Latinoamérica, los cuales han

considerado llevar un proceso de estatización de empresas privadas que administran bienes, servicios o procesos calificados como prioritarios para el país. En la Revista Parlamentario (2013), la cual se especializa en información legislativa en Argentina, se menciona la estatización de Aerolíneas Argentinas después de 18 años y con una dura crítica al proceso privatizador esta empresa volvió a convertirse en propiedad del Estado luego de que el Congreso ratificara el acuerdo firmado entre el Gobierno nacional y los accionistas del grupo Marsans para el traspaso de la compañía.

Así mismo, la de la Administradora de Fondos de Pensiones y Jubilaciones (AFJP), a través de la estatización de las jubilaciones, recordada como otra de las leyes más relevantes de la última década, sancionada con apoyo de diversos partidos y severos cuestionamientos del kirchnerismo al sistema de capitalización implementado durante el período neoliberal. Algunas voces acusaron al Gobierno de querer “hacer caja” con los fondos de las jubilaciones.

Por otra parte, en el trabajo presentado por Consenza (2005) titulado “Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras”; indica que la economía en el Salvador a finales de la década de los 70 tomo la determinación de nacionalizar el sistema financiero privado, el Estado tomo esta decisión porque en su momento estaba pasando una fuerte crisis económica, la extrema pobreza de la población, la agudización de los problemas relacionados con la alta concentración de la riqueza y del ingreso hizo posible que los bancos privados se volvieran cómplices de la fuga de capital que se registraba en esa década.

Igualmente en el ensayo de Del Ángel y Martinelli (1982: iii) “La Estatización de 1982 de la Banca en México”; se hace referencia a la

estatización y a la expropiación bancaria, el cual era considerado como un evento de probabilidad baja pero positiva en la negociación entre el régimen político autoritario que sucedió a la Revolución y la banca privada. La expropiación no fue simplemente una decisión emocional y fortuita. Sino que era una probabilidad positiva de expropiación que formaba parte de una estrategia óptima ex ante para el régimen político, aun si eventualmente la expropiación representó un error ex post para el régimen. La probabilidad de expropiación aumentó en particular cuando las crisis cambiarias hicieron más difícil para el gobierno observar las acciones de los bancos.

Lo expuesto anteriormente, son solo algunos ejemplos de estatizaciones, las cuales fueron defendidas, generalmente bajo el influjo de diversas variantes de la ideología socialista, como un medio de garantizar bienes y servicios más baratos a toda la población o por razones de tipo estratégico. Sin embargo, muchos países han tenido industrias básicas y manufacturas militares estatizadas y es común en el mundo actual que algunos servicios y obras de infraestructura estén en manos del Estado: agua, electricidad, teléfonos, gas doméstico, construcción y reparación de carreteras, hospitales, entre otras, son solo unas consideradas como prioritarias.

No obstante, la práctica ha mostrado que, en la mayoría de los casos, el sector público no es capaz de satisfacer adecuadamente las necesidades de los consumidores y que, por otra parte, se suelen acumular importantes déficits de gestión, las regulaciones de los precios, son causa parcial de este último problema, en tanto que la falta de inversiones oportunas y de mejoras tecnológicas deterioran diversos servicios, produciendo en definitiva un resultado opuesto al que se busca. Cabe considerar también, que las relaciones laborales, no han sido ajenas a estos problemas, así como los criterios antieconómicos generados de la gestión administrativa de las

empresas estatizadas, especialmente en la contratación y control del personal y en las metas fijadas para las mismas.([www.eco-finanzas.com](http://www.eco-finanzas.com)).

En consecuencia, son muchos los países que asumen la estatización como una manera de poner en manos del Estado la dirección y/o el control de los sectores claves y estratégicos de la economía y de la producción. Venezuela no escapa de esta realidad y en los últimos años ha llevado en Latinoamérica la batuta en procesos de estatización de diversas empresas, con el propósito de consolidar un Estado fuerte capaz de efectuar profundas transformaciones para que la economía esté al servicio del pueblo y de la Soberanía Nacional.

Los comentarios de Ezequiel (2010) en su artículo las “Nuevas Estatizaciones de Chávez”, indican que frente a ese panorama, el gobierno lanzó un nuevo plan de estatizaciones y tienen por blanco a los monopolios de la alimentación, que son responsabilizados por el alza de precios de la canasta básica, ignorando de esta manera el fracaso del sistema de comercio de productos alimentarios subsidiados. Igualmente estima que las indemnizaciones en concepto de estatizaciones han consumido unos 30 mil millones de dólares, un formidable derroche de recursos. Ante lo expuesto, se puede considerar que las estatizaciones hasta el momento no han producido los resultados que se esperaban sobre el control de la economía por medio del control de la producción, comercialización y precios.

Ante lo planteado, el gobierno nacional en Venezuela, corre el riesgo de que si la carestía se incrementa, incluso en el marco de las nuevas estatizaciones, quede al desnudo una irrevocable incapacidad política, las estatizaciones en sí mismas no determinan su carácter, el cual depende de la finalidad que persiguen, de la clase que las ejecuta y de su método, el mal

manejo de recursos en indemnizaciones y la sustitución de la patronal por una casta de funcionarios que no califican deja mucho que decir a lo que el gobierno llama una transición al socialismo.

En otro orden de ideas, Colmenares (2010) opina que en el contexto histórico de este gobierno, es desde el año 2007, que surgen las primeras nacionalizaciones o estatizaciones, como lo fueron las empresas de telefonía Cantv, las eléctricas y las establecidas en la Faja del Orinoco, luego continuaron las de la construcción, la siderurgia, la banca y la industria de alimentos, tomando fondos y agroindustrias.

Como se observa, las empresas transnacionales que tienen sede en el país han sido y son las más sensibles a estas intervenciones volátiles del Estado, Cargill de Venezuela, a la cual le fue expropiada la trilladora de arroz que producía un producto que estaba exento de la regulación, hoy es la sede de la Empresa Mixta Arroz de la ALBA. En otras áreas, como se indicó antes, se han concretado nacionalizaciones de empresas eléctricas, de telecomunicaciones, productoras de cemento, Sidor, brigeteras, almacenadoras de puertos, petroleras y contratistas de servicios, gasolineras y del Banco de Venezuela de grupo Santander; las empresas procesadoras de café Fama de América, que comercializa las marcas Café Madrid, Aroma y El Peñón, ambas empresas fueron intervenidas.

Así mismo, es importante acotar, que en este proceso de estatización la empresa Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) no ha escapado de ser partícipe, y ha sido asignada para la adquisición de industrias, empresas de servicios petroleros, principalmente de transporte e inyección de agua y gas. Es aquí donde comienza el Estado a apropiarse de una empresa privada Vengas S.A; la cual utilizaba como materia prima, el

gas licuado de petróleo GLP; unos de los derivados del petróleo, administrado por PDVSA el cual es usado como gas doméstico almacenado en bombonas de diferentes presentaciones: 10kg, 18Kg, 27Kg y 43 Kg; donde su principal función era la venta y distribución de gas a domicilio a la población venezolana.

Es así, como surge la expropiación y socialización de toda la red del sistema de distribución del gas doméstico, para que pasará a manos de los trabajadores y de las comunidades organizadas. Esta decisión del Ejecutivo Nacional, se basó en el conocimiento que tienen los trabajadores que transportan el gas desde los centros de producción hasta los diferentes llenaderos de bombonas, los que realizan el llenado y los que las transportan hasta los hogares en toda Venezuela, así como a los usuarios finales.

Lo antes expuesto, es indicativo que el Estado confió la conducción de la distribución de gas doméstico a quienes eran los trabajadores y consumidores de esta empresa cuando eran administradas como empresas privadas, lo cual produjo cambios en su organización, rendimiento y competitividad.

De este contexto nacional, el estado Yaracuy no es excepción, y al igual que los demás, hoy día tiene una empresa distribuidora de gas doméstico en manos de una gerencia ligada al Ejecutivo Nacional. Sin embargo, en entrevistas no formales con algunas de las personas que allí laboran se pudo contactar que existe apatía a la hora de realizar su trabajo, expresaron su gran incertidumbre y temor en poder perder sus puestos, ya que toda esta situación les genera mucha desconfianza.

La falta de información de cual va hacer el futuro de la empresa, les produce cierta ansiedad; entre otras cosas se pudo percibir el malestar por la baja remuneración y la imposibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, ya que el empleado deduce que no “tiene futuro en la compañía”, unido a este estancamiento profesional está también la falta de reconocimiento, que en muchos casos provoca que el trabajador sienta que su trabajo no es valorado y por tanto reduce su rendimiento.

Cabe destacar que también se puede apreciar el descontento en el trabajo, por realizar tareas monótonas y repetitivas causando falta de atención e insatisfacción, actuando de forma acumulativa hasta llevar al empleado al hastío y a la falta de rendimiento.

Observando todas esta inquietudes se detecta un panorama complejo para la empresa, la cual deberá lidiar con dicha situación y tratar de retener el talento humano de su organización, apoyar a aquellos trabajadores más comprometidos con la empresa y con mayor capacidad de innovación en su puesto de trabajo, lo cual puede ser causado por este proceso de transición el cual esta afectado el clima organizacional dentro de la empresa, ya que cambia sus políticas, cultura, beneficios, entre otros aspectos.

En ese sentido, uno de los aspectos negativos es que tienden a ser empresas excesivamente burocratizadas, retardando todos sus procesos; los sistemas de control pasan a ser muy escasos, lo que propicia un caldo de cultivo para hechos de corrupción, están poco centradas a la fijación de una cultura organizacional que incentiva al trabajador haciéndolas poco productivas.

Haciendo notar que con estas medidas el Gobierno busca controlar y

garantizar las inversiones presentes y futuras, utilizando algunos recursos importantísimos para el desarrollo de la nación, iniciando sólo ejercer su campo de acción sobre algunas empresas estratégicas como lo es la distribución de gas doméstico que no pueden ser vistas como comerciales, sino que tienen que ser utilizadas justamente para priorizar los planes de desarrollo, y sobre todo la participación activa de las cadenas productivas, por lo general estas son las causas que generan el futuro incierto que está viviendo esta empresa privada la cual fue asumida por el Estado.

### **Formulación del Problema**

Ante lo planteado, surge las siguientes interrogantes ¿Cuál es el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy?. En función a la misma se desprenden las siguientes sub preguntas: ¿cómo ha sido el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy?, ¿cómo es el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy? y ¿qué relación existe entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy?.

### **Objetivos de la Investigación.**

#### **Objetivo General.**

Analizar el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.

### **Objetivos Específicos.**

- ✓ Describir el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.
  
- ✓ Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy.
  
- ✓ Analizar la relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.

### **Justificación de la Investigación.**

En un proceso de estatización existen muchos cambios tanto políticos, legales y culturales, el rediseño o reestructuración de la empresa, los cambios significativos en su dirección y objetivos en las modalidades de la prestación de un servicio, todos ellos indiscutiblemente repercuten en las relaciones laborales y en su entorno.

La empresa objeto de estudio en esta investigación, es líder en distribución de gas doméstico en el Estado Yaracuy, y su proceso de estatización no escapa de esa realidad. Específicamente se hace referencia al talento humano que viene laborando allí, desde sus inicios y que se identifica con la empresa la cual indiscutiblemente ha demostrado que su capital humano es el más importante; y que luego de pasar a manos del Estado se sienten desmotivados al no ser considerados en el ejercicio de sus funciones en un cien por ciento como lo eran cuando la empresa tenía administración privada.

Este impacto psicológico está afectando no solamente a los trabajadores de esta empresa distribuidora de gas doméstico, sino probablemente a todos aquellos trabajadores que laboraban en empresas privadas y que han pasado hacer del Estado. Ante tal situación, en el proceso de transición toda empresa se debería tomar en cuenta que el talento humano es lo más importante y saber engranar los diversos cambios va a favorecer al rendimiento del personal y con ello la productividad de la empresa.

Ante lo planteado, este estudio se justifica desde el punto de vista teórico porque académicamente va a facilitar información documental sobre el proceso de estatización desarrollado, en este caso en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy, con la posibilidad de trasladar lo que allí ocurre a otras empresas como espacio de referencia.

En ese sentido, describir este tipo de situaciones, que están ocurriendo en la actualidad es de suma importancia, ya que cada día son más las empresas que pasan a ser del Estado, en donde sus trabajadores sufren estos cambios los cuales indudablemente afectan al rendimiento laboral en cualquier empresa; por lo tanto es bueno conocer las herramientas a utilizar en este tipo de situaciones y como enfrentar esta problemática para que no afecte el rendimiento tanto laboral como productivo de las empresa, de allí la necesidad de esta investigación.

Así mismo, desde el contexto sociohistórico, hasta la investigación permitirá revelar la importancia y trascendencia que conlleva este proceso de estatización, que forma parte de la intervención del Estado en los espacios socio productivos del país, marcando pauta en la historia económica contemporánea, puesto que en todo proceso de cambio en una organización

hay repercusiones, y el cambio de patrono posiblemente sea uno de los que más afecta la relación laboral adecuada. En consecuencia, hacer una caracterización del rendimiento laboral de los trabajadores en esta empresa distribuidora de gas doméstico conlleva a revelar y a profundizar en como son afectados los trabajadores y la empresa, en su rendimiento y productividad respectivamente.

Desde el punto de vista metodológico se implementaran procedimientos que conducen a establecer un nivel investigativo descriptivo de campo, con la finalidad de obtener información confiable desde una fuente primaria, como lo son los trabajadores de la empresa, particularmente diferentes representantes de las áreas o departamentos que componen la organización, dejando al descubierto las necesidades del personal y su situación laboral con el fin de que aporten información valiosa y actualizada, referentes al objeto de estudio, y secundaria como son las documentales, lo cual ayudará a profundizar en las causa del problema.

Todo ello igualmente servirá de base a otros investigadores interesados en esta temática como elemento de referencia para sus estudios, ya que la investigación revelará la existencia o no de una relación entre estatización y rendimiento laboral como elementos interconectados en la productividad de una organización.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes**

Para obtener un análisis integral sobre los efectos de la estatización en el rendimiento del personal, el presente estudio pretende abordarlo con una mirada renovadora desde el proceso en que surge la estatización y cómo influye este impacto en los trabajadores, al pasar de una empresa privada a una empresa dependiente del Estado, y las implicaciones que conlleva en lo laboral. Es importante tomar en cuenta otras investigaciones relacionadas con este estudio, que ayude a impulsar dicha investigación y como solucionar esta problemática.

#### **Internacionales.**

Venutolo, E. (2009), **realizó un trabajo de grado en la Universidad Politécnica de Valencia (Argentina), titulado Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina), para optar al título de Doctor en Gestión de Empresas.** El objetivo de dicho trabajo fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Para ello recurrió a una investigación aplicada, el nivel de investigación fue exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo en un estudio de caso centrado en las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte vertical (ascensores) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina),

tomando como población 3000 operarios que laboran en empresas (pymes) dedicadas al mantenimiento de ascensores, en distintas zonas del territorio de la Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores. Por el tamaño poblacional, la muestra estuvo integrada por 338 personas que laboran en dichas empresas. En la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos, un cuestionario sobre clima laboral y otro sobre productividad de los empleados, validados por juicio de expertos y confiabilidad mediante alfa de Cronbach.

Las conclusiones a las cuales arribó el estudio fueron: a. El clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires, determinando que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral, b. la productividad más representativa de estas empresas está en la baja productividad, c. Existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante, generando las siguientes recomendaciones: a los empleadores del sector: optimizar los ámbitos de la cooperación, la resolución de conflictos, la revisión y reevaluación de los sistemas de incentivos, así como promover y favorecer las motivaciones individuales intrínsecas y fomentar los sentimientos de pertenencia a la organización. A los directivos del sector: constituirse en verdaderos líderes que inspiren positivamente a los equipos de trabajo y resuelvan con creatividad propia, y atendiendo a la de sus subordinados, las carencias materiales e implementar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades gerenciales en el personal que tiene responsabilidad de manejar a las persona.

En referencia al estudio anterior, dicha tesis demuestra el grado de interferencia que causa en el rendimiento laboral, la insatisfacción que existe

en el personal de esa empresa. Puesto que demuestran la existencia de una vinculación entre el origen de los conflictos laborales y el clima laboral, por lo cual es importante, para el estudio que se está realizando, revisar minuciosamente las estructuras de la organización, los planes de incentivos y esencialmente fomentar los sentimientos de pertenencia a la organización en este caso es realmente necesario ya que al asumir el Estado la empresa gas comunal, el contraste de cultura organizacional entre la antigua administración y la presente, puede considerarse como uno de los principales causante del bajo rendimiento.

Jaramillo, (2011), **en su trabajo de grado titulado Análisis Crítico del Régimen de las Empresas Publicas en el Ecuador (Un estudio sobre las Empresas Públicas en el Ecuador), presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar para optar por el Titulo de Magister Scientiarum en Derecho Mención Derecho Económico.** El propósito general se enmarco en formar parte de una definición teórica e histórica señalando del rol del Estado. El tipo de investigación se ubica dentro de un análisis descriptivo, analítico y crítico del nuevo régimen jurídico que actualmente regula y controla la creación, organización, funcionamiento y gestión de las empresas públicas en Ecuador. El mismo habla del el Estado liberal hasta el Estado de Bienestar, en donde este amplía su deber, reorientando su gestión hacia la prestación de servicios públicos, encaminados a satisfacer las necesidades de las personas, y caracterizado también por la presencia decisiva del Estado en la economía, no solamente como regulador o fomentador de actividades económicas, sino también como empresario, según lo citado esta investigación busca revelar los diferentes momentos en los que el Estado interviene o deja de intervenir en la economía, adicionalmente y a lo largo de su desarrollo, presenta y analiza la tensión que existe entre la publicación o la privatización conforme los objetos y

finalidades sociales que persigue la empresa pública. Sobre la base de las consideraciones anteriores, define a el Estado como contribuyente para potenciar la organización económica, privada, pública, mixta, comunitaria o solidaria; teniendo como objetivo principal que el desarrollo del país debe descentralizarse, también propone que es importante que se diseñen y desarrollen políticas destinadas a promover un desarrollo territorial equilibrado y armónico, desconcentrando y diversificado con relación a la producción, garantizando el empleo a nivel nacional y la redistribución equitativa del ingreso, adicionalmente, explica que el Estado debe erradicar la pobreza y garantizar la redistribución equitativa de los recursos y de la riqueza, para que las personas puedan acceder a lo que la actual Constitución denomina el régimen del buen vivir, menciona que el Estado debe promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización, garantizando la prestación directa o a través de los agentes privados, de servicios públicos importantes como son la educación, la salud, la vivienda, el alcantarillado, el saneamiento, proteger el patrimonio natural del país, garantizando la explotación racional de sus recursos, hace énfasis que la administración debe investigar, combatir y erradicar la corrupción que lamentablemente afecta la imagen del país y le perjudica con relación a la inversión económica, especialmente extranjera. El tipo de investigación se ubica dentro de un análisis descriptivo, analítico y crítico del nuevo régimen jurídico que actualmente regula y controla la creación, organización, funcionamiento y gestión de las empresas públicas en el país.

En cuanto a las conclusiones, el paso dado en el ordenamiento jurídico ecuatoriano contribuye a entender buena parte de los principios jurídicos propios de este tipo de entidades descentralizadas, que pese al avance cualitativo registrado, aún no está completo el ordenamiento, pues todavía es

necesario aclarar la naturaleza jurídica de la empresa pública, las condiciones que justifiquen su creación, organización y funcionamiento, su participación como competidor en el mercado, y su responsabilidad como proveedor de bienes o prestación de servicios públicos, la intervención del Estado es necesaria cuando se da el caso en empresas privadas donde la calidad del servicio tiene fallas y no satisface las necesidades, de esta manera se aprecia la responsabilidad que asume el Estado cuando interviene lo privado y de que manera lo debe administrar.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores existe vinculación en que se efectúa, puesto que ambos estudios se contextualiza el rol del Estado, reorientando su gestión hacia la prestación de servicios públicos, encaminados a satisfacer las necesidades de las personas, y caracterizado también por la presencia del Estado, no solamente como regulador o fomentador de actividades económicas, sino también como empresario.

Dichas investigaciones buscan revelar los diferentes momentos en los que el Estado interviene, regula y controla la organización, su funcionamiento y gestión de las empresas públicas en el país.

Otro estudio relacionado es el de Velazco (2011), **quien realizó un trabajo de grado en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador Programa de Estudios Socioambientales Convocatoria 2008-2010, Titulado De la Nacionalización a la Polarización en Bolivia: Un análisis desde los instrumentos de las Políticas Públicas y la Gobernanza, para optar por el Título de Maestría en Ciencias Sociales con Mención en Gobernanza Energética.** El objetivo de dicho trabajo fue investigar, el manejo del gas natural y el petróleo por parte de los estados en contextos de globalización, seguridad energética, transición energética y

profundización de la democracia este estudio se concentra en indagar el impacto del Decreto Supremo N.º 28701, denominado de “nacionalización de los hidrocarburos”, sobre las relaciones del Estado con los distintos actores vinculados a la industria gasífera: empresas petroleras privadas, países compradores de energía e instituciones representativas de los departamentos poseedores de estos recursos naturales no renovables esta norma fue emitida por el presidente de Bolivia, Evo Morales, el 1 de mayo de 2006, es decir, combinando el análisis de los instrumentos de las políticas públicas y la gobernanza. En el estudio se Explica cómo actúa el Estado y en qué condiciones toma decisiones y cómo éste logra adecuarse a los cambios generados por fuerzas internas y externas y, a partir de ahí, generar políticas públicas. Para ello recurrió a una investigación de intervención de tipo regulatorio fiscal como única alternativa para impactar con contundencia en el ánimo de las empresas, los países y las regiones la idea del fuerte retorno del Estado a la economía, tomando como población y muestra, las instituciones públicas y el personal que labora en ellas., las conclusiones a las cuales arribo fueron que este tipo de estudio, ayuda a relacionar y obtener una visión del panorama que se vive cuando el Estado nacionaliza una empresa privada y como intervienen los diferentes actores para su proceso . Estas herramientas teóricas son necesarias para comprender el presente caso de investigación, generando las siguientes recomendaciones las cuales ayuda a formar parte del conocimiento a desarrollar y a entender el proceso en el ámbito público, analizando los diferentes instrumentos de intervención para comprender su impacto en la empresa privada e interpretar los efectos que finalmente perjudican el rendimiento laboral de esa organización.

Considerando lo expuesto, se vincula este estudio en la forma que se trata de combinar los diversos aspectos., como el diseño de los instrumentos

de la políticas públicas y la gobernanza, con el fin de analizar los diferentes niveles de interacción entre los actores vinculados y los beneficios que se obtiene de esta actividad con las empresas petroleras, también ayuda a analizar las relaciones entre el Estado y la empresa privada, en vista como parte de un proceso de transformación y fusión.

Dentro de este marco Luna Correa, J. (2012), **en su trabajo de grado titulado Influencia del capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato en la Universidad de Celaya (México); para optar al título de Doctor en Administración.** El propósito general se enmarco en analizar la percepción de utilidad, del Modelo de Competitividad de Capital Humano (MCCH) para las empresas pequeñas y medianas de Celaya, estado de Guanajuato en México. El tipo de investigación se caracteriza por ser cuantitativa, no experimental, transversal iniciando como exploratoria/descriptiva para concluir en un estudio correlacional, tomando como población a 1372 unidades económicas manufactureras pequeñas y medianas en la jurisdicción de Celaya y la muestra se conformó con 300 unidades poblacionales, en la obtención de los resultados aplicaron dos instrumentos de medición uno para la competitividad como variable dependiente y otro para el capital humano como variable independiente, el análisis y validación de los ítems se hizo mediante prueba piloto con un estudio exploratorio de factores para depurar los ítems de cada factor y obtener el índice de confiabilidad alfa de Cronbach. En cuanto a las conclusiones a las cuales arribó el estudio fueron: el modelo propuesto tiene mucha factibilidad de ser aprobado y utilizado por los empresarios de este sector. En la correlación de variables, se observó que las propuestas en el modelo, dan resultados positivos, con factibilidad de que el modelo sea utilizado sin problema por los empresarios en el sector pyme, y valida la propuesta del Modelo de

Competitividad de Capital Humano (MCCH) y la percepción de utilidad de la decisión empresarial de utilizarlo permanentemente para el Municipio de Celaya, Guanajuato, deja abierta la posibilidad a estudiosos de estas variables, de continuar por la misma línea de nuevas propuestas del conocimiento, tales como tesis, líneas de investigación, teorías en materia de estudio, para mejorar el buen funcionamiento de las Pymes que son el motor de la económica del país, del estado y del municipio Celaya.

En líneas generales, las investigaciones citadas en el ámbito internacional, se encuentran vinculadas a este estudio dado que se enfocan en problemáticas que afectan a la productividad o rendimiento de pequeñas y medianas empresas, como es el caso de la empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy. En el primer estudio se enfoca la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, y en el segundo se presenta un análisis crítico del régimen de las Empresas Públicas en Ecuador, en el tercer estudio se hace un análisis desde los instrumentos de las Políticas Públicas y la Gobernanza para conocer los efectos de la Nacionalización a la Polarización en Bolivia; y en el último se analiza la percepción de utilidad del Modelo de Competitividad de Capital Humano (MCCH) para las empresas pequeñas y medianas de Celaya, estado de Guanajuato en México.

En ese sentido, las variables en estudio de las tesis y trabajos de grado citados, sugieren que el clima laboral y el rendimiento están relacionados afectando el primero al segundo. En resumen estas variables son factores que en la empresa de gas doméstico en el estado Yaracuy están siendo afectados por el proceso de estatización, de allí la importancia de citarlos como un aporte para el estudio que se está efectuando sobre el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.

## **Nacionales**

En el ámbito nacional Guevara, (2010) **realizó un trabajo especial de grado en la Universidad Nacional Experimental De Guayana, Estado Bolívar Titulado: Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera en Maturín, Monagas junio/noviembre 2008, para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional, mención Medicina del trabajo.** El objetivo de dicho trabajo fue evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, estado Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. Para ello recurrió a una investigación de tipo transversal, descriptiva – correlacional, el estudio se efectuó siguiendo un modelo cuali-cuantitativo con diseño de campo, tomando como población a doscientos setenta y nueve (279) trabajadores(as) de la empresa y la muestra se conformó con setenta y dos (72) trabajadores(as), en la recolección de la información se aplicó el instrumento denominado 50 NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación, cuyo redactor fue Cantera (2004) y es avalado por el Ministerio del trabajo y asuntos sociales de España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, el cual está validado internacionalmente, razón por la cual se omitieron los procesos de validez y confiabilidad.

Las conclusiones a las cuales arribó fueron: se evidenció un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las probabilidades de absentismo y migración hacia otras empresas, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con

el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general, generó las siguientes recomendaciones: La Gerencia de Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados, para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo así como la calidad de vida de las personas, para que puedan aplicar efectivamente sus capacidades e interactuar positivamente con sus compañeros de trabajo y superiores, y el Servicio de Seguridad y Salud de la empresa debe hacer vigilancia de los riesgos psicosociales y hacer propuestas para mejorar las condiciones de trabajo y los aspectos organizativos del mismo con la finalidad de contribuir a mejorar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores.

De acuerdo a el razonamiento que se ha venido planteando y el análisis del objeto de estudio, esta investigación converge en que es necesaria una redefinición de las políticas de recursos humanos para alcanzar su máximo desarrollo, y ser suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios del entorno y a las transformaciones que pueden suceder en el orden interno, tales como: los cambios de directivos, las fusiones con otras empresas, transferencias, la innovación de la tecnología y de procedimientos de calidad, etc, en ambas circunstancias existe resistencias por parte del departamento de recursos humanos que afectan su funcionamiento y rendimiento laboral, es importante tomar en consideración y asumir el impacto del clima laboral en la productividad.

En el mismo orden está el estudio de Ortiz, (2012) **en su trabajo de grado titulado Modelo de gestión de conocimiento basado en mentores para una empresa de consultoría de ingeniería de petróleo, el cual**

**presentado en la Universidad Metropolitana para optar al Título de Magister Scientiarum en Estudios de Ingeniería Mención Ingeniería Gerencial.** El propósito general se enmarcó en el análisis del modelo actual de gestión de conocimiento basado en mentores aplicable a una empresa de consultoría de ingeniería de petróleo con sede en Venezuela, estos estudios han permitido identificar que los modelos de gestión de conocimiento que mejor funcionan, son aquellos en los cuales la gente que genera el conocimiento es la misma que participa en su almacenamiento, en Venezuela el grado de complejidad al momento de analizar este modelo de gestión ya que intervienen otras variables las cuales son interfieren, como lo son las estatizaciones de las empresas, donde existe un reducción de oportunidades de trabajo en la industria petrolera, las cuales concentran mayormente en el sector estatal donde existe un alto nivel de politización. El tipo de investigación de campo, donde el instrumento dio a conocer la experiencia y opinión de un grupo de expertos de ingeniería de petróleo que define las variables del diseño del modelo de mentoría, la población se utilizo al personal expertos en el área de ingeniería de petróleo, con una muestra de 17 expertos con experiencia en la industria petrolera y con exposición a proyectos de gestión de conocimientos pertenecientes a la sociedad de ingenieros de petróleo internacional de la sección caracas, de la empresa OptimaWell y así como de otras empresas de consultoría del sector petrolero en otros países.

En cuanto a las conclusiones se debe considerar a estos profesionales para aprovechar de manera eficiente su conocimiento y experiencia, esto significa darle el valor que se merece al talento humano que por años han servido a las empresas de petróleos, esto hace que el relevo generacional se mas fácil en resolver los problemas, ya que cuentan con mentores de profesionales calificados y con experiencia.

Visto desde esta perspectiva, se considera esta investigación de manera relevante para el caso planteado ya que son escasos los estudios que tratan el tema relacionado, cabe concertar que existen una vaga percepción entre los niveles gerenciales superiores, intermedios y locales, de que existe un factor en el ambiente laboral, pero no se han hecho los suficientes esfuerzos para identificarlo y plantear propuestas encaminadas a propiciar el más alto grado de satisfacción en los trabajadores., sin duda dicha investigación nos demuestra una herramienta de mucha utilidad como lo son modelos de gestión de conocimiento basado en mentores para una empresa de consultoría de ingeniería de petróleo., que se puede tomar en consideración para resolver y estimular al personal de bajo rendimiento laboral.

Presentados los antecedentes es importante acotar que tanto a nivel internacional como nacional, existen estudios que hacen análisis sobre los procesos de estatización de las empresas privadas y de las variables que pueden intervenir en su productividad, resaltando que no se pudo ubicar en forma directa uno que involucre las variables de este estudio: Proceso de Estatización y Rendimiento laboral en una empresa de distribución de gas doméstico, lo cual hace que esta investigación sea importante para futuros estudios dentro de la temática del rendimiento laboral.

## **BASES TEORICAS**

### **La Estatización Empresarial**

La visión de Estado empresario se encuentra en la actualidad en decadencia estableciendo un modelo proteccionista, aunque su objetivo sea maximizar el bienestar social., al imponer un modelo regulatorio se escapan

considerables factores que son primordiales, como la evolución de la tecnología productiva, la globalización son principalmente los problemas de eficiencia que dicho modelo presenta. A pesar de considerarse la empresa privada como capitalista y potencialmente competitivas, hoy en día ante dichas empresas estatizadas, se ven afectadas por todos los cambios y avances tecnológicos a nivel mundial, para entender a ciencia cierta el significado de la palabra estatización, la enciclopedia en línea Wikipedia (2014) la definen así:

El marco de Estatización, estatalización o publificación es el conjunto de disposiciones y operaciones mediante las cuales el Estado asume, en forma variada, la administración de empresas privadas, de grupos de empresas o de la totalidad de ciertos sectores económicos manejados con anterioridad por particulares. La estatización es lo opuesto a la privatización. También se le denomina nacionalización de los medios de producción, aunque una empresa estatizada puede ser previamente tanto de propiedad nacional como extranjera. La estatización o nacionalización es una acción muy característica de ideologías como el socialismo y nacionalismo, pero con distintos objetivos. Si bien se utiliza nacionalización como sinónimo de estatización, aunque algunos autores prefieren reservar el término "nacionalización" para referirse a la recuperación de una empresa al dominio del estado (como la estatización) pero la empresa es de propiedad extranjera. En el socialismo se estatiza para después lograr la socialización de los medios de producción, en la que la comunidad pasaría a ser la

dueña de los medios de producción, demostrando un carácter colectivista. En el nacionalismo, se recurre a la nacionalización sin llegar a la socialización ni requerir que la propiedad sea estatal, ya que lo que el Estado debe proteger es el capital nacional, tomando en cuenta los intereses nacionales.

En referencia a lo antes expuesto, la regulación de las empresas privadas, en este caso las empresa de servicio, otros conceptos se utilizan en materia de la Economía y las finanzas públicas, como es el caso del Diccionario Economía - Administración - Finanzas – Marketing (s/f), donde definen como:

Dícese el acto por el cual una Industria o servicio pasa a manos del Estado. El proceso de estatización o nacionalización significa que los poderes públicos asumen la Propiedad, y por lo general el control, de actividades que antes se hallaban el poder de particulares, aunque a veces el Estado se hace cargo de las mismas desde su propio inicio, mediante un proceso de inversión similar al que realiza el Capital privado. Las empresas estatales conforman el llamado sector público de la economía.

El columnista Tadeo (2012), la estatización laboral la define como:

Propiedad estatal sobre productos y servicios es aquella que el Estado asume desde un principio, haciéndose cargo de su planificación, financiación, inversión, extracción, producción, prestación, transformación, construcción y

comercialización. Estatizar significa que los poderes públicos asumen la propiedad y el control de actividades productivas y empresariales que antes se hallaban en poder del sector privado. Las empresas estatales y estatizadas conforman el llamado sector público de la economía.

Presentadas las definiciones anteriores, en este estudio se considerará a la Estatización Empresarial (EE), como el proceso mediante el cual una empresa de carácter privado o particular pasa a manos del control de un ente público o Estatal, bien sea a nivel del gobierno central, estatal o municipal, asumiendo su administración en todos los sentidos que involucre el sector económico al cual pertenece.

### **Procesos de Estatización en Latinoamérica**

El desarrollo económico en Latinoamérica, es un fenómeno que en su estudio se debe tener en cuenta los principios de la estabilidad y la equidad, estos conceptos permiten que el mecanismo productivo funcione libremente, al analizar la contribución del trabajo y el capital al proceso productivo., en un país industrializado que produzca para su propio consumo y tenga la capacidad de exportar bienes finales, tendrá muchas oportunidades para desarrollarse. Por lo tanto, las riquezas de las naciones tienen un concepto de moralidad, legalidad o justicia, cuyo objetivo final se centra en que la economía como ciencia social debe satisfacer eficazmente las necesidades materiales de sus habitantes.

Es importante señalar el análisis de Tadeo, (2012), su explicación suscita sobre:

El tema de las mal llamadas nacionalizaciones sigue revoloteando por las economías de estos países del sur del continente americano como un fantasma, para algunos, símbolo de “socialismo estatista”; para otros, insignia de “populismo criollo”; y para la mayoría, expresión de la “nueva izquierda bolivariana”. Este sería el triple marco político dentro del cual se han desenvuelto las “nacionalizaciones” en América Latina desde los años 30, con el criterio equivocado de confundir este fenómeno con la “estatización” y a los dos, con el “intervencionismo” de Estado.

De lo indicado anteriormente, refleja evidentemente que el objetivo de los gobiernos de la nueva izquierda latinoamericana es de industrializar sus países, refinando y transformando la materia prima hasta cierto punto de elaboración aplicándolo sistemáticamente, generando una poderosa fuente de empleo y de desarrollo técnico, es relevante que la voluntad expresada va en esta dirección. Sin embargo, no es lo que en la realidad sucede en la mayoría de los casos, donde la estatización ha mermado la productividad de la empresa.

Auroi, (2011), nos comenta que:

En la última década, algunos países de América latina han empezado un nuevo ciclo de nacionalizaciones, Venezuela, Bolivia, Ecuador y Argentina principalmente. En todos estos países han surgido gobiernos de la nueva izquierda que han decidido recuperar el control de sectores básicos de la economía que se habían privatizado, durante

la ola de las reestructuraciones neoliberales. Los países más investigados son Bolivia y Venezuela en lo que se refiere a la época actual. Los sectores abarcados son el de los hidrocarburos (petróleo y gas), el de los minerales, subsidiariamente el de algunos servicios (electricidad, seguros, transportes) y el de recursos bióticos renovables (forestales) y agua. Al final habrá que considerar en qué medida esta ola de nacionalizaciones corresponde a una tendencia duradera o a una llamarada efímera dependiendo estrechamente del contexto de auge de las nuevas izquierdas.

En lo concerniente a este punto es importante resaltar los diferentes eventos en América Latina donde emergieron las estatizaciones. Desde el año 2000 se evidencia el surgimiento de las nuevas izquierdas, en Venezuela (1998), Bolivia, Argentina, Ecuador.

Dentro de esta perspectiva, el progreso social los gobiernos de Hugo Chávez o de Evo Morales lanzaron también reformas estructurales, que debían cambiar el peso respectivo del estado y del sector privado, Venezuela estatiza los hidrocarburos en 1999 y Evo Morales en 2006 (decreto supremo 28701, primero de mayo 2006), Ecuador hace lo mismo en 2007.

La nacionalización permitió indudablemente aumentar las regalías y los impuestos pagados por las compañías transnacionales, incrementar los ingresos del estado y desarrollar políticas de sustento social para los menos favorecidos, jubilados y marginados. La nacionalización en Bolivia estipula que 82% del valor de la producción quedará en poder del Estado y solamente 18% en manos de las compañías extractivas. En Argentina Néstor

Kirchner reestatiza en 2005 y 2006 los servicios del Correo y telecomunicaciones, la compañía de aguas Suez (Francia) (Radio Canadá, 22 de marzo 2006). La presidenta Cristina Fernández de Kirchner nacionaliza en el 2008 los fondos de pensiones, salvándoles de la bancarrota (IPS, 22 octubre 2008), y renacionaliza una fábrica norteamericana de mantenimiento de aviones (Lockheed), específicamente en el caso de Argentina, la presidencia ha indicado que las nacionalizaciones son medidas tomadas para salvar empresas en quiebra o en fuerte déficit, como bancos, compañías de electricidad y los fondos de pensiones.

Por otra parte, el gobierno de Pinochet, aunque de índole muy liberal, también nacionalizó los bancos en 1982 en Chile, para revenderlos a sus propietarios una vez reflatados. En el caso de la nacionalización de los hidrocarburos en México, en mayo de 1938, este acto gubernamental fue precedido por amplias manifestaciones de descontento de los trabajadores del petróleo, pero también de habitantes contaminados de las zonas de extracción, así como de líderes políticos sindicales que denunciaban una actitud de "racismo" entre los técnicos extranjeros y los Mexicanos. De hecho los mineros se habían puesto en huelga nacional y en este contexto Cárdenas promulgo el decreto de expropiación (Santiago 2009). En el contexto de un fuerte sentimiento popular nacionalista Lázaro Cárdenas (1930,1940) nacionalizó las compañías petroleras norteamericanas e inglesas en México en 1938, pero sin que este país fuese propiamente socialista.

La historia según la visión de sus gobernantes, han tenido acciones de expropiación y nacionalización no tienen sólo como fin la recuperación de las riquezas nacionales, el control del subsuelo y del suelo, del agua y de la

energía, tiene también un alcance más lejano, más avanzado, que es el de desarrollar las cadenas de producción consumo.

Es evidente que para generar fuentes de empleos en algunos países es necesario el crecimiento de diversos factores de la economía, las instituciones financieras internacionales ofrecen a menudo asistencia financiera en estabilizar las economías en crisis e impulsar su crecimiento, haciéndolas más competitivas, la auténtica realidad es que las políticas de ajuste provocan en su aplicación efectos muy negativos para la población de los países más endeudados: Recorte de los gastos sociales (salud, educación, bienestar, etc.) ya que se pretende reducir el déficit público.

Lo antes expuesto es una breve referencia de lo que han sido los procesos de nacionalización y estatización en Latinoamérica, desde inicios del siglo pasado y acentuados en el inicio del presente, no obstante es importante considerar cual ha sido la productividad de las empresas estatizadas al cambio de la administración, lo cual es uno de los objetivos de este estudio en el caso particular de la empresa de gas doméstico en el estado Yaracuy.

### **Procesos de Estatización en Venezuela**

Las políticas de estatizaciones en Venezuela, generalmente llevan a que el capital privado no se sienta bienvenido y entonces se aleja de un país, a largo plazo, una política de este tipo puede dar lugar a una fuga de capital, y no sólo foráneo, sino nacional. El capital privado puede ser muy útil justamente cuando se trata de ofrecer un servicio al pueblo. Según diversos estudios resulta difícil encontrar un Estado en el mundo que esté en

condiciones de ofrecer todos los servicios que son necesarios para una estatización.

La estatización actúa de manera negativa, cuando solo busca poder controlar, por parte del estado, sin estimular la innovación y el crecimiento individual y colectivo de la nación, y es buena cuando justamente, logra estimular el desarrollo humano y técnico de la población.

Cuando la privatización es beneficiosa para un Estado cuando se presenta para promover aquellas actividades industriales y técnicas ya debidamente estimuladas e implantadas en el país, permitiendo al estado, mediante la aplicación de la ley y sus reglamentos, el cumplimiento fiel de los preceptos constitucionales de justicia social y equidad en el bienestar distribuido en el colectivo venezolano.

Dentro de este marco el Diario El Carabobeño, en su publicación del día 31 de Diciembre de 1969., expresa que, “Cada vez más el Estado ha ido ganando terreno en los sectores económicos del país, pero esto no significa un mejoramiento de las condiciones productivas, tal como lo demuestra la historia de estatizaciones y ocupaciones de empresas privadas en los últimos cinco años”.

Recientemente, el Observatorio de Derechos de Propiedad, organización promovida por la Asociación Civil Liderazgo y Visión, reveló en un informe que entre 2005 y 2009 “el Gobierno ejecutó 762 expropiaciones, las cuales han crecido en 1.026% desde que el presidente Hugo Chávez reforzó su política de pasar a manos del Estado los sectores estratégicos.”

En referencia a lo anterior, es importante indicar que la ola de estatizaciones comenzó en 2005 en la antigua Venepal, en (Morón Edo Carabobo)., tomada por sus trabajadores en agosto de 2004 al ser declarada la quiebra, fue expropiada en enero del año siguiente, este caso fue emblemático, pues fue con esta empresa que el Gobierno ensayó la fracasada cogestión, modelo productivo en el que se reparte la propiedad entre el patrono y los trabajadores hoy considerada como un modelo fracasado. En mayo de 2005 le tocó el turno a la Hilandera Tinaquillo, textilera que estaba improductiva en Cojedes y que fue reinaugurada por Chávez bajo el nombre de Invetex. Chávez ordena en 2005 la expropiación de Hato El Charcote en el Edo. Cojedes, una propiedad de Agroflora, filial del consorcio británico Vestey Group Limited, con 12.950 hectáreas de extensión., al ser comprobadas estas que son de propiedad privada , han sido declaradas como de origen baldío de la nación, así fue que se procedió a la expropiación del lote de tierra, donde este será ocupado por campesinos, para darle utilidad pública.

En esa situación en el año 2007 El ministro de Energía y Petróleo y presidente de Pdvsa, Rafael Ramírez., informo que las empresas Vengas, S.A y Tropigas, marcas comerciales que identifican los cilindros que contienen GLP (gas licuado de petróleo), encargadas de ser envasadoras y distribuidoras de gas en bombonas para uso doméstico, fueron adquiridas por 110 millones de dólares, y sus nombres fueron sustituido por Pdvsa Gas Comunal a su vez, creando Gas Comunal S.A como filial, una de las siete nuevas filiales que creó la petrolera el año anterior y que fue responsable de la estatización de las distribuidoras Vengas y Tropigas.

En 2007 el Ejecutivo nacional juega duro y estatiza Cantv y la Electricidad de Caracas y comienza la nacionalización de la Faja Petrolífera

del Orinoco. En junio de ese año se crea la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec), con la que se absorben las empresas privadas del ramo eléctrico que existían en el país. En marzo de 2008 se anuncia la compra de Lácteos Los Andes y el Gobierno entra al mercado con 35% de participación. En mayo de ese año es nacionalizada la Siderúrgica del Orinoco (Sidor) y es convertida en una empresa socialista.

En ese mismo orden en agosto del año 2008 el Estado pasa a dominar el 90% del mercado de cemento, con la adquisición de la fábrica francesa Lafarge y la suiza Holcim, a la vez que expropió a la mexicana Cemex. De igual forma, tras ser expropiada Rualca dedicada a la producción de rines para vehículos, crea Rialca, la cual a la fecha aún no logra entrar en producción Rialca tras ser expropiada y reinaugurada, esta fábrica de rines de vehículos antiguamente llamada Rualca aún no logra producir, y muy lejos está la promesa de convertir a los trabajadores en accionistas. Principio de marzo del 2009, el gobierno expropió la filial venezolana de la empresa estadounidense Cargill con más de 135 años de experiencia a nivel mundial, encargada de la elaboración y distribución de productos de consumo masivo y de uso industrial en las líneas de harinas, pastas, aceites y arroz., la que el Estado también acusó de no producir los alimentos que requiere la población.

Otro renglón que se sumó al gobierno, fue el financiero con la compra del Banco de Venezuela al Grupo Santander (español) igualmente fue concretada en mayo de 2009 por un monto de 1.050 millones de dólares. En agosto del mismo año el Gobierno intervino a las empresas Café Madrid y Fama de América por un plazo de tres meses. En noviembre se anunció que la primera sería convertida en una empresa mixta, mientras que la otra sería nacionalizada.

En ese mes también fue expropiada la cadena de Hipermercados Éxito, llamado ahora “Bicentenario”. Actualmente, la tienda de Valencia enfrenta problemas de personal y ya no atrae a los clientes como antes. Los precios, razón en que sustentó la adquisición, no han variado como se prometió. Monaca, una empresa mexicana del sector de alimentos, fue expropiada en abril del 2010, según el decreto presidencial, la disposición se fundamentó en que la empresa cuenta con “una amplia estructura para el procesamiento, comercialización y distribución de cereales y oleaginosas”.

En lo antes señalado, se puede notar que a lo largo de los últimos seis años se el gobierno nacional, ha venido haciendo una serie de estatizaciones de empresas privadas dedicadas a diferentes sectores de la economía, lo que ha afectado seriamente la producción de los rublos a las cuales se dedican, salvo excepciones como la del Banco de Venezuela y la compañía telefónica CANTV, las cuales han mantenido sus niveles de productividad, Siendo importante señalar como ejemplo, que las productoras de cemento atraviesan serios problemas en su producción, distribución y comercialización, originándose escasez y sobrevaloración del producto terminado en manos de terceros, hecho que también se presenta en la empresa Gas Comunal, que aún no logra satisfacer la demanda a tiempo del producto, originando problemas de oferta y demanda en el mercado nacional.

La situación antes descrita, es un indicador de la problemática que viene confrontando las empresas estatizadas, puesto que se ha venido afectando los principios básicos de la economía como lo es el mantener la oferta y la demanda para satisfacer el mercado, lo cual puede repercutir en el crecimiento y productividad de las empresas estatizadas.

## **Oferta.**

En economía se considera a la oferta como el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto, Mankiw (2002), la define como "la cantidad de un bien que los vendedores quieren y pueden vender" (p.47).

Realizando una simplificación, puede decirse que la oferta es la cantidad de productos y servicios que se encuentran disponibles para ser consumidos. Situación que en las empresas estatizadas se ve comprometida, puesto que al no asumir el producto como un bien rentable si no como una necesidad del pueblo, los márgenes de producción se ven afectados repercutiendo directamente en su oferta, dado que la Ley de la Oferta señala que, a mayor precio de un producto o servicio, mayor es la oferta es decir los productores tendrán un mayor incentivo para ofrecer sus bienes en el mercado. En este caso el Estado, a través de Gas Comunal es el proveedor, pero los márgenes de ganancia no están acorde a la realidad económica del país, lo cual está repercutiendo en la distribución del producto.

Por otra parte, es importante destacar lo expresado por Fisher y Espejo (2004), quienes sostienen que la oferta, está referida a "...las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado." Complementando la definición, ambos autores indican que la ley de la oferta "...son las cantidades de una mercancía que los productores están dispuestos a poner en el mercado, las cuales, tienden a variar en relación directa con el movimiento del precio, esto es, si el precio baja, la oferta baja, y ésta aumenta si el precio aumenta" (p.243).

Lo antes expresado funciona en una economía de mercado, la cual se rige por la oferta y la demanda. El equilibrio de este mercado es posible gracias a que alguien tiene un bien o servicio que puede ser útil para otro individuo y, a su vez el otro puede ofrecerle algo que le sirve a través del intercambio parejo. Sin embargo, es conocido que en Venezuela las empresas estatizadas no contemplan estos mecanismos y se rigen por una economía socialistas cuya base fundamental es el control de precio a costa de la merma del producto generando insatisfacción en los demandantes.

## **Demanda**

La demanda, en términos generales, se considera una de las dos fuerzas que está presente en el mercado la otra es la oferta, como ya se indicó, y representa la cantidad de productos o servicios que el público quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos. Mankiw (ob. cit.), define la demanda como "...la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar" (p.42), y según Fisher y Espejo (ob. cit.), la demanda se refiere a "...las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado" (p.243).

Ahora bien, teniendo en cuenta esas definiciones expertos en mercadotecnia y economía como Kotler, Cámara, Grande y Cruz, (2000) comentan que la demanda es "...el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago"(p.10). En resumidas cuentas la empresa para garantizar la demanda de su producto debe asegurar la cantidad que los compradores quieren y pueden comprar.

Lo antes planteado, también se ve afectado en las empresas estatizadas, dado que la demanda aumenta por el bajo costo, pero no queda cubierta por las fallas en la oferta, lo cual produce una des virtualización del mercado, produciendo la aparición de un mercado paralelo que cubrirá la demanda pero a mayor costo.

En resumen, el proceso de estatización en Venezuela, no se está desarrollando de una manera acorde a las leyes económicas básicas como lo son la oferta y la demanda, lo cual ha creado fallas en los productos que se ofertan y migración de la demanda hacia otros mercados.

### **Crecimiento**

El crecimiento está relacionado con la creación de valor y constituye un objetivo en sí mismo para muchas organizaciones, además, está relacionado con la supervivencia a largo plazo de la organización; constituyendo, en el caso de las empresas de reducida dimensión, un elemento crítico para su supervivencia. Kutznets (1966,) ofreció una definición simple de crecimiento económico señalando que “es un incremento sostenido del producto per cápita o por trabajador” (p.1). Así pues, desde este planteamiento, sería un aumento del valor de los bienes y servicios producidos por una economía durante un período de tiempo.

En ese sentido, es importante asociar otras definiciones, para enfocar la importancia del crecimiento empresarial o económico, como la de Penrose (1962), autor relevante en el estudio del crecimiento, según la cual "...el crecimiento se caracteriza por la acción compleja de las modificaciones internas que desembocan en un aumento de las dimensiones y cambios en las características de los objetos sometidos a tal proceso" (p.4).

Por lo tanto, el crecimiento económico es el ritmo al que se incrementa la producción de bienes y servicios de una economía, y por tanto su renta, durante un período determinado, este período puede ser muy corto o muy largo, todo depende del ritmo económico tanto de la empresa como del área en la cual se desenvuelve y las políticas económicas que lo rigen. En ese sentido, las teorías del crecimiento económico se ocupan principalmente de analizar los factores que influyen en el ritmo al que crece una economía por término medio durante períodos largos. De esta forma, el énfasis se pone más en la expansión de la capacidad productiva de un país que en sus fluctuaciones a corto plazo. En este caso la productividad y el crecimiento esta relacionados ya que este permitirá a la empresa lograr conseguir a expandir en nuevos mercados y tener un posicionamiento externo que le permita crecer.

En el caso de las empresas estatizadas en Venezuela, no se cumple con este principio, pues el crecimiento empresarial, parece no ser una de las metas del Estado, sino ofrecer los productos a precios controlados accesibles a personas de ingresos mínimos, dejando de lado o en segundo plano el resto de las políticas que permiten el desarrollo de una empresa, salvo excepciones como el Banco de Venezuela y la telefónica CANTV, las empresas estatizadas no han crecido de la manera que se esperaba, desde su paso a manos del Estado, situación de la cual no escapa Gas Comunal S.A.

## **Productividad**

La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo, la productividad mide la eficiencia de producción por factor utilizado,

que es por unidad de trabajo o capital utilizado. Por lo tanto, existe una relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

La productividad es sinónimo de rendimiento. Desde un enfoque sistemático se dice que algo o alguien son productivos con una cantidad de recursos o insumos en un periodo de tiempo dado si se logra el máximo de productos, obteniendo como resultado la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento. En ese sentido, es importante citar la definición general de Propenenko J. (1989): "...la productividad es la relación entre producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla" (p.317). En consecuencia debe considerarse a la productividad como el uso eficiente de los recursos en la producción de bienes y servicios que permitan el crecimiento de la empresa u organización.

Existen otros criterios sobre productividad, importantes de señalar, tal es el caso de lo expresado por Ducker (1991), quien ha indicado que lo que se necesita en un concepto de productividad es que considere de manera global todos los esfuerzos invertidos en el producto y los exprese en relación con sus resultados. Es decir, que la productividad establece una fuerte relación entre la inversión (empleados-insumos-proceso-comercialización) que se hace para obtener el producto y la ganancia que se obtiene luego de su colocación en el mercado. Desde ese punto de vista, es imprescindible una buena gestión empresarial, la cual engloba un conjunto de técnicas que se aplican al conjunto de una empresa.

De lo antes planteado, se deduce que el objetivo por lo general en las empresas es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad,

garantizando viabilidad de la empresa para poder lograrlo se debe conocer primero cual es el proceso más crítico y así poder ponerle corrección. En la actualidad la estatización en Venezuela, no parece cumplir con este objetivo, dado que en el caso particular de la empresa de distribución de gas doméstico esta debe considerar que la inversión en el producto, se establezca en un periodo de tiempo determinado para así obtener la cantidad de productos deseados, satisfacer la demanda y obtener una ganancia favorable, tanto para la empresa como para los consumidores.

### **Ventajas y desventajas de los procesos de Estatización**

#### **Ventajas:**

- ✓ La población ocupa la mayoría de los puestos de trabajo en el sector público.
- ✓ Evita el monopolio económico de los recursos naturales y servicios básicos u otro que se considere de utilidad pública.
- ✓ Se evita la fuga de capitales.
- ✓ Se elimina la especulación.
- ✓ Los organismos públicos pasan a ser no lucrativas y autosustentable.
- ✓ El estado incrementa sus activos.
- ✓ La Orientación del Estado es hacia la satisfacción social.
- ✓ Facilita la exportación de bienes y servicios.

#### **Desventajas**

- ✓ Estos procesos alejan las inversiones extranjeras.
- ✓ Tienden a ser empresas excesivamente burocratizadas.
- ✓ Retrasos en los procesos de gestión pública.

- ✓ Los sistemas de control tienden a ser muy escasos.
- ✓ Están poco centradas a la fijación de una cultura organizacional que incentiva al trabajador haciéndolas poco productivas.

Como se observa, como todo proceso la estatización de empresas tiene sus pros y sus contras, y dependen más de las políticas económicas que orientan las acciones del estado, para que se conviertan en empresas exitosas, lo cual en Venezuela no ha venido ocurriendo como lo demuestran las condiciones de producción de las empresas que están en manos del Estado.

### **Estatización de la industria de gas doméstico en Venezuela**

Las relaciones Obrero-Patronales que mantenía el sindicato dentro de la empresa de gas doméstico se consideraban tolerables, siempre y cuando este tipo de relación no se viera afectada por las políticas que colocasen en riesgo los intereses, entre los representantes sindicales y la gestión organizacional, este tipo de relaciones para ese momento fluían de manera fructífera. Fue antes de 2007 la fecha en la cual se inicia un movimiento sindical a nivel nacional en las principales empresas distribuidoras de gas doméstico (Vengas, S.A y Tropigas), que permitió a los trabajadores que formaban los sindicatos ejercer presión frente al Ejecutivo Nacional para que se llevase a cabo la estatización de dichas empresas.

El inicio de este proceso de estatización de las empresas privadas de gas doméstico fue protagonizado por la dirección dirigente sindical, que discutieron y debatieron esta situación en presencia de representantes del gobierno y manifestaron el descontento que tenían con la empresa privada y que estos eran los responsables de la situación que afectaba a cientos de

miles de hogares en todo el país, culpaban a la gerencia de la empresa, y a estos se le sumaba otros casos., su lucha expresaba la constante violación de las condiciones de trabajo, más una serie de incumplimientos en el pago de salarios, alegaban que con la estatización mejorarían sensiblemente las condiciones laborales y salariales, en manos privadas solo estaban faltando a los principios asentados en la Constitución Bolivariana donde se mantiene la primacía del capital por encima de la justicia social y la garantía de un satisfactorio servicio.

En virtud a lo mencionado los representantes de dichos sindicatos solicitaron la expropiación de estas empresas, para colocarla bajo control de los trabajadores y las comunidades, estos llegaron a la conclusión que lo mejor para los usuarios y para Venezuela, en estos tiempos de cambio, era el solicitar al Ejecutivo Nacional la expropiación y socialización toda la red del sistema de distribución del gas doméstico, para que pase a manos de los trabajadores y de las comunidades organizadas.

Los sindicalistas, trabajadores y comunidades plantearon a todo el país la adopción de esta medida, como parte de la transición al socialismo. Se basan en el conocimiento que tienen los trabajadores que transportan el gas desde los centros de producción hasta los diferentes llenaderos de bombonas, los que realizan el llenado de las bombonas y los que las transportan hasta los hogares en toda Venezuela, así como los usuarios finales, quienes manifiestan quejas constantes respecto a la escasez o dificultad persistente para conseguir este combustible.

En este orden de ideas, su propuesta conlleva a exigir este tipo de solución, para resolver la situación de desabastecimiento de gas doméstico que atravesaban los sectores populares en ese tiempo en todo el país.

Dentro de su lucha consideraron que el uso y acceso al gas doméstico como un Derecho Humano, que actúa como actividad estratégica nacional, porque de ella depende en gran medida la alimentación del pueblo, por lo que se reclamaban estos dirigentes que debía ser declarada de "Utilidad Pública".

Esta propuesta de estatización fue presentada con el apoyo del sindicato de dicha empresa en una asamblea donde participaron dirigentes sindicales de la rama laboral que se ocupa del llenado, el transporte y la distribución de las bombonas de gas, asumiendo y dispuestos a cumplir con todas las obligaciones contractuales, tanto a nivel económico como social, cambiando su misión y visión, donde su rol fundamental es la producción socialista y la participación protagónica de los trabajadores y la comunidades.

Hoy en día el Estado como patrono, ha dado participación sindical a su gestión. La relación entre el Estado y los sindicalistas, en particular durante las negociaciones del contrato colectivo., cuando ninguna de las partes quiere hacer concesiones, actualmente han sido flexibles en la toma de decisiones, del mismo modo, las relaciones entre los empleados del sindicato y sus empleadores en gran medida depende de la capacidad de unión y de gestión para trabajar juntos.

Pero, aun no se observa que los elementos por los cuales se solicitó la estatización hayan mejorado y se sienta una repercusión positiva en la calidad del servicio e impulso sustancial en la productividad de Gas Comunal.

## **El Rendimiento Laboral en las Empresas**

Las nuevas exigencias del trabajo en las organizaciones dificulta las posibilidades de un buen rendimiento laboral en cada trabajador, en su puesto de trabajo, esto ha originado la aparición de nuevos obstáculos para el desempeño laboral, según cita Estrada (2009):

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella, por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

Estrada (2009) también menciona que:

El descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. A esta última se debe prestar especial atención porque, de no variar las condiciones que provocan insatisfacción, puede convertirse en una fluctuación real.

Un enfoque sistemático orientado a metas, y un conocimiento sobre la dinámica de la persona, los grupos y la organización, del comportamiento de

las personas y de los mismos procesos de cambio., cuando el cambio se introduce mediante intervenciones, aún diagnósticas, y en actividades que estudian condiciones problemáticas específicas., de cierta forma afecta el rendimiento en el trabajo.

En referencia a lo anterior, el rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue., según la Real Academia Española (s/f), “el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales”.

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de productividad, definiéndolo como el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

La enciclopedia Wikipedia, define al Rendimiento en un contexto empresarial haciendo referencia a los resultados deseados efectivamente obtenidos por cada unidad que realiza la actividad, donde el termino unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de la organización.

Gary Blau (1993) “descubrió que los componentes de la motivación contribuían al rendimiento laboral, pero también que la combinación de ambos era muy importante”.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Igualmente existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Richard T. Mowday y Daniel G. Spencer (1981), demostraron que “La motivación estaba relacionada con el absentismo con lo cual se puede predecir el rendimiento laboral a partir de los indicadores de motivación”.

Vanegas (2010), sintetiza que:

Las organizaciones hoy en día deben identificarse más con el rendimiento del trabajador, resaltar los logros que éste obtiene, estar atento en lo concerniente a los factores de trabajo de la organización, los planes de resultados de la organización, las características y el rendimiento de todos los procesos operativos, que inciden en la producción de un producto o servicio, las características del ambiente de la organización (Cultura, Clima y Gerencia), así como el comportamiento, actitud y creencias exhibidas por los empleados.

Brunet (2002), aclara que:

El rendimiento en el trabajo no es sólo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se precisa en consecuencia de un clima organizacional que favorezca la utilización de las diferencias individuales.

Es imprescindible penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral, así como en sus expectativas con respecto a la calidad de vida en el trabajo. Es relevante mencionar como influye de alguna manera el clima organizacional en el rendimiento de un trabajador es importante mantener el nivel de satisfacción adecuado entre los trabajadores específicamente, cuando se trata de obtener un mejor funcionamiento en la adaptación al cambio o en este caso en la transición o impacto de cultura organizacional.

### **Factores que inciden en el Rendimiento Laboral de las empresas**

Para obtener un desempeño laboral en una organización, dependerá principalmente del comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como también de la motivación y otros factores que inciden el rendimiento laboral. Generalmente cuanto mejor sea la motivación mejor es desempeño del trabajo y la productividad.

Un buen rendimiento laboral consiste esencialmente en que los trabajadores de la organización entiendan y comprendan, cuáles son sus

funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es tomando en consideración todos estos factores y buscar soluciones a los problemas que ocasionen, ya que al momento de evaluar el rendimiento laboral en el empresa, serán un factor determinante en los resultados obtenidos. La idea es poder utilizar los métodos necesarios y adecuados empleando diferentes técnicas que nos ofrezcan un buen clima laboral.

### **Clima Organizacional**

Para evaluar la percepción del entorno laboral y los cambios dentro de la empresa, se debe enfocar sobre la estructura organizacional, la tecnología, y el personal, el ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran y estos es considerado como clima organizacional.

Isaksen & Ekvall, 2007, definen el Clima Organizacional, “como patrones recurrentes de los comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización”.

La especial importancia de este enfoque reside que el comportamiento de un trabajador esencialmente depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

La enciclopedia Wikipedia define que “es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un

grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional”.

Guillén, et al. (2000), expone que:

El clima se refiere a las cualidades permanentes de un entorno laboral, las cuales son tanto percibidas como vivenciadas por los miembros de una organización y ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Asimismo, siendo el clima dependiente de las percepciones que realicen los miembros de la organización, éstos tenderán a valorarlo como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, y aporta en consecuencia estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales; mientras, se considera perjudicial cuando las percepciones evaluativas de los individuos determinan desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos gerenciales del sistema.

El clima organizacional refleja la interacción entre las personas que laboran y las organización vinculados a los factores y estructuras del sistema organizacional que dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de quienes la integran.

## **Comunicación**

Dentro de una organización fundamentalmente se vive en una

permanente interacción con el ambiente, el cual está constituido por todo lo que lo rodea, estas diversas formas en cómo se procesa la información de este entorno se identifica como comunicación, ya que corresponde a un proceso de intercambio de acciones que ayudan a descubrir y demostrar la conducta.

Una buena comunicación es importante por dos razones, en primer lugar la comunicación es el proceso mediante el cual se cumplen las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control., en segundo lugar la comunicación es un actividad a la que los encargados invierten una gran cantidad de tiempo., Jhon Kotter destaca que la comunicación como proceso compuesto por “un transmisor que envía un mensaje, a través de los medios, a un receptor que responde”. La comunicación empresarial tiene que ver con las percepciones, una eficaz y oportuna difusión de la información, una imagen corporativa positiva y una relación positiva con todas las partes interesadas., Steinfatt (1983), sostiene que “La comunicación implica algo más que el simple uso de símbolos. Implica el proceso de intercambiar símbolos de comprensión mutua. Los símbolos de comprensión mutua son los que tienen algún significado en común para cada una de las personas implicadas en la interacción.”

Robbins (1986), distingue tres formas típicas de comunicación en la empresa, 1) Comunicación descendente (se utiliza en la emisión de directrices de un superior a sus subordinados); 2) Comunicación ascendente (suministra retroalimentación de los subordinados e igualmente permite conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los trabajadores con la alta dirección); 3) Comunicación horizontal (se desarrolla entre dos personas de un mismo nivel jerárquico. Es una comunicación útil para la integración de grupos de trabajo y la socialización).

## Liderazgo

La Organización Internacional del Trabajo, OTI (citada por Vivero, 2003) refiere que el "...liderazgo es el correcto ejercicio del mando, que se traduce en satisfacción del grupo de trabajo y de la empresa por haber cumplido con los objetivos encomendados." (p. 7). En consecuencia un líder es el impulsador de la acción que se ejerce desde la línea inicial de mando, inspirando y estimulando al grupo para cumplir con los objetivos y metas trazadas por el grupo que se dirige.

En ese sentido se deben considerar las características de un líder, que propone Vivero (2003), para determinar su influencia en el ámbito donde se desenvuelve, destacando inicialmente poseer una actitud mental positiva, aceptando obligaciones y responsabilidades como parte de su trabajo, dejar de lado muchos intereses personales, saber establecer lo que se debe hacer, tener deseos de conducir al grupo y estar dispuesto a los sacrificios que el cargo exige, ser activo, creativo y desarrollar aptitudes para la función que realiza, tendrá que solucionar situaciones difíciles y aceptar las críticas, es el que tiene capacidad de mando y la aceptación del grupo.

Por otra parte es importante considerar los estilos de liderazgos, que se asumen a la hora de ejercerlo. Son muchos los que se han propuesto, pero siempre es conveniente citar los más tradicionales, dado que a partir de ellos han surgidos los restantes. A tal efecto, Lippitt, R. y White, R. (1960) (citados en Urdaneta, O., Álvarez, C., y Urdaneta, M., 2009). proponen tres estilos básicos de liderazgo:

- ✓ **Liderazgo autocrático:** la autoridad está centrada en el jefe y los subordinados no tienen ninguna libertad para tomar decisiones.

- ✓ **Liderazgo liberal:** se da plena libertad de tomar decisiones al personal. El comportamiento del líder es evasivo y sin firmeza. Los grupos sometidos al liderazgo liberal no se desempeñan bien en cuanto a la calidad del trabajo, y presentan fuertes señales de individualismo, insatisfacción, agresividad y poco respeto hacia el líder.
  
- ✓ **Liderazgo democrático:** el líder es comunicativo en extremo, estimula la participación de las personas y se preocupa igualmente por el trabajo y por el grupo. Actúa como facilitador para orientar al grupo, ayudándolos a la definición de los problemas y en las soluciones, coordinando actividades y sugiriendo ideas.

De los estilos indicados, Cortés (2004), señala que los mayores niveles de motivación en el ambiente laboral concuerdan con la existencia de liderazgos de tendencia democrática, donde la participación, el respeto y el compromiso son parte del trato que se les brinda a los empleados.

Por lo tanto, el término liderazgo puede concebirse como el proceso de influir de un individuo sobre las personas a su alrededor con quienes comparte un espacio y unas responsabilidades, apoyándolos para que trabajen animadamente en el logro de objetivos comunes.

## **Motivación**

La motivación de acuerdo con Salguero (2001), se puede definir como una serie de procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de las acciones ejecutadas a voluntad y dirigidas al logro de

objetivos, que generen motivación interna para el trabajo, alientan la satisfacción laboral y la perseverancia porque se refuerzan así mismos; pero que además pueden ser producidos por cinco características laborales: variedad de destrezas, identidad e importancia de tareas, autonomía y feedback.

En tal sentido, es importante considerar que según Muñiz (2014) los expertos en gestión de recursos humanos otorgan a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto rendimiento laboral. Al mismo tiempo que señalan que son múltiples los factores que pueden llevar a una persona a bajar su rendimiento laboral, mencionando entre ellos: el estrés, la monotonía, un ambiente enrarecido entre compañeros, el salario.

Así mismo, el autor antes citado indica que actualmente las empresas son conscientes de la importancia de poseer una estructura convenientemente cualificada y con un alto grado de motivación, y la define como toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. Por lo tanto, en el ámbito laboral estar motivado, supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de las metas establecidas.

### **Condiciones de Trabajo**

Es importante tomar en cuenta el tema de las condiciones de trabajo en el ámbito laboral este engloba un conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización,

el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas

El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales. Organización informal, estatus, etc.

En este sentido cabe destacar que la higiene en el trabajo se ocupa en las condiciones ambientales de trabajo, un lugar importante, tan igual como las condiciones ambientales de trabajo esta implica las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización, es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

La seguridad en el trabajo agrupa un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas, su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo, los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.

## **Relaciones de Trabajo**

El trabajo como hecho social está en permanente transformación, siendo influenciado por diversos factores económicos, políticos y sociales que inciden en el curso a seguir en los procesos de organización y administración del trabajo, afectando a los actores laborales implicados.

Además, para Lucena (2007) “su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas” (p. 72).

En este contexto, las relaciones laborales se sujetan a una dinámica en la cual se producen avances y retrocesos en el clima laboral, debiendo los actores laborales, cabe mencionar a los trabajadores y el patrono como ente mediador en las relaciones entre estos dos actores, establecer instancias de acuerdo en las cuales se ventilan las diferencias llegando a punto intermedios, que permitan la convivencia y el mantenimiento de un clima laboral favorable a la realización de los objetivos de cada uno de estos actores.

En este orden de ideas, afirma Blanch (2002) que “Puede ser un gerente agradable y profesional, pero si tiene problemas para equilibrar la amistad con los asuntos de trabajo, entonces es mejor mantener prudencia y cierta distancia y no pasar mucho tiempo relacionándose con ellos, más allá de lo que a al trabajo se refiere. No está de más decir, que como trate a sus empleados y la relación que tenga con ellos, determinará el tipo de empresa que usted está manejando”. (p. 15)

A pesar de la existencia tanto en la evolución de las normativas como en la cotidianidad de las relaciones de trabajo, siendo un denominador común, las practicas violatorias, muchas veces encubiertas, de preceptos legales, lo cual conduce a serios cuestionamientos acerca de los términos en los cuales se sitúa la justicia laboral.

De acuerdo a las definición de los autores Dombois y Pries (1998), define las relaciones industriales como “sistemas de acción y negociación entre diferentes actores que definen sus relaciones por reglas establecidas, principios, normas, y procedimientos (p.74).

Según lo anteriormente expuesto los autores coinciden en afirmar que las relaciones laborales están conformadas por ese cuerpo de normas y reglas que constituyen un sistema que regula las relaciones entre trabajadores y empresarios o empleadores, en un sistema de relaciones laborales se ponen en juego simultáneamente intereses públicos y privados.

### **Satisfacción**

Hoy en día, las organizaciones se enfocan en la necesidad de procurar mejoras en la calidad de vida y satisfacción de sus colaboradores o empleados. Así mismo, hay que darse cuenta que no se trata de un mero asunto aislado del componente humano dentro del sistema organizacional sino que la satisfacción general dentro del ámbito laboral conlleva a grandes beneficios.

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el

que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. (p.76)

La eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización, el entusiasmo que pueda tener un trabajador o el motivo en sí mismo que lo impulse a mantener una actitud positiva en la organización laboral, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Piro y Prieto, la definen como “la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ser referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. (p.147)

Mediante el estudio de la satisfacción, los encargados de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Cuando un trabajador tiene una sensación o estado único e irrepetible que se producido como resultado de la realización de algo que se deseaba o alcance de metas profesionales.

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es por ello la importancia de mantener satisfecho al personal que labora en una empresa que las funciones que desempeña, tenga

expectativas a las exigencias del trabajo, y que su esfuerzo y desempeño sea valorado en la organización.

Por su parte, Robbins (2007) define satisfacción laboral "...como la actitud general que adopta la persona ante su trabajo" (p.186). La satisfacción no solo implica realizar sus tareas sino que implica relacionarse con compañeros y jefes, adaptarse a la cultura y políticas de la organización, y otros elementos involucrados, dentro de estas, el salario, la supervisión, constancias en el empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento, relaciones sociales en el empleo y trato justo por parte del patrono, son factores influyentes al talento, ocasionando de esta manera una insatisfacción con el trabajo.

### **Rendimiento Laboral en las empresas y Estatización**

En el mundo globalizado de hoy las organizaciones o empresas, mantienen un alto grado de competitividad, buscando ser siempre las primeras en el contexto, la globalización opera de manera diferente según el caso, estas se desvuelven o en el área del mercado que les compete, constantemente sobre los factores que puedan incidir en su productividad o rendimiento y mantener de esa manera su competitividad., cabe destacar que la fuerza laboral es uno de los componentes organizacionales que marca pauta en el desarrollo de las actividades a las cuales se dedican.

El proceso de transición que atraviesan los trabajadores de las empresas estatales en Venezuela, como en otros países., deja una sensación de incertidumbre y ejerce un impacto general que estas empresas, por el lado del Estado son una conquista ya que no están más en manos privadas, pero

por otro lado sabemos también que estas empresas sirvieron para que el gobierno actual fuese dueño de toda una organización constituida por años de un trabajo realizado con mucho esfuerzo, por algunos dueños de estas empresas privadas.

El Estado al asumir la administración de dichas empresas, controla y reprime en cierta forma la expansión en todos los sentidos, pero en este caso el impacto que existe entre una organización formada por la empresa privada al ser absorbida por el Estado, ha tenido un cambio drástico en el rendimiento de sus trabajadores teniendo como consecuencia un bajo desempeño en sus funciones laborales, la cultural organizacional dentro de una empresa privada la cual siempre está en la búsqueda de la competitividad y la globalización, promoviendo e imponiendo nuevas formas de competencia agrícola, industrial, comercial y financiera, teniendo como objetivo penetrar y manejar mercado internacionales., al enfrentarse con la estatización surgen cambios inesperados que generan incertidumbres y traen como consecuencia el bajo rendimiento laboral.

En la actualidad, las organizaciones consideran a la tecnología de la información y su correspondiente gestión, como variables de carácter estratégico, que han de permitir no sólo su adaptación a los cambios que generen en el entorno, sino también por lograr una ventajosa posición competitiva frente a los restantes competidores.

Para el logro de objetivos y del proceso de integración se debe hacer énfasis en los diferentes elementos que intervienen para su construcción, tales como motivación, liderazgo, comunicación y clima organizacional., los cuales interfieren directamente en el desempeño laboral y orientar al trabajador a desarrollar e implementar estrategias, que tengan un resultado

eficiente y eficaz para así obtener un nivel de rendimiento laboral comprendido entre los parámetros de excelencia y calidad óptima para el logro de los objetivos.

Es evidente la carencia de adecuadas políticas y procedimientos, las cuales incrementa la posibilidad de fallas en la integridad y confiabilidad del ambiente laboral, durante la implementación de los cambios en la organización, así como también, la ausencia de una reestructuración del sistema sobre desarrollos internos.

### **Reseña Histórica de la Empresa Gas Comunal S.A.**

En Venezuela, el mercado interno de los hidrocarburos y sus derivados comprende el conjunto de actividades que son realizadas por Petróleos de Venezuela S.A. (**PDVSA**) y por terceros, la misión del mercado interno es satisfacer la demanda que el país requiere para su desarrollo a través de los productos derivados de hidrocarburos de manera eficiente, segura y oportuna, con el mínimo impacto al ambiente y bajo plenas condiciones de seguridad, el nivel de importancia que se le asigna al cumplimiento de las necesidades del mercado interno suele ser un factor determinante en la definición de las diversas doctrinas económicas.

En las filiales de Petróleos de Venezuela S.A., (PDVSA), se suscribe el 03 de septiembre del año 2007, un acuerdo de adquisición de las empresas Vengas y Tropigas, dos de las grandes envasadoras y distribuidoras de Gas Licuado de Petróleo (GLP) del país. Esta acción formo parte de una estrategia del Ejecutivo Nacional, para tomar el control de la cadena de distribución de gas e incorporar al poder comunal en esta actividad. El 27 de

Noviembre del año 2007 el Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (MENPET), a través de PDVSA, logro la adquisición de las empresas Vengas y Tropigas, con la compra de estas empresas que suman el 60% del mercado, lo que se traduce en 4 millones de usuarios aproximadamente, se constituye PDVSA GAS COMUNAL, S.A, empresa de servicio publico con visión socialista al servicio del pueblo venezolano.

Esta filial incorpora el manejo de GLP con carácter social mediante proyectos que integran a las comunidades organizadas a su vez fortalece los procesos de distribución tanto de gas metano como de GLP, con atención integral a los usuarios(as) para estar de la mano en el pueblo, con estas características, PDVSA Gas Comunal es la empresa líder a nivel nacional en la distribución del gas a nivel domestico y comercial y tiene como visión ser una empresa líder nacional en el manejo de comercialización de Gas Metano y Gas Licuado de Petróleo a nivel domestico y comercial, aplicando estándares de excelencia en seguridad y calidad para el fortalecimiento del desarrollo socialista sostenible y sustentable de la Nación.

Unas de sus misiones es garantizar la entrega de Gas Metano en redes, y Gas Licuado de Petróleo en bombonas y a granel para satisfacer la demanda domestica y comercial nacional, mediante un suministro oportuno, seguro y confiable, incorporando estructuras socialistas en la gestión operacional.

En la creación de la empresa Gas Comunal, filial de PDVSA Gas Comunal, compañía que esta al servicio público, suplidora de gas domiciliario, alineada con la política socialista del Estado como una empresa estratégica, capaz de combinar competencias, habilidades y recursos para atender las necesidades de la población, proteger el medio ambiente y participar con las comunidades en la construcción colectiva. Promueve el

desarrollo de proyectos basados en fuentes alternativas de energía y de proyectos que incentiven el desarrollo industrial y económico de las regiones.

Tiene como principio el abastecimiento energético, el fortalecimiento de la seguridad energética, la promoción del uso eficiente de la canasta energética y la consolidación de la integración regional. En su política gasífera el incremento de la productividad involucrada con la eficacia, coordinación, y complementariedad de la gestión estatal.

Dentro de la universalización de los servicios de gas domiciliario tiene como proyecto el aumento de cobertura con criterio de sostenibilidad, mejoramiento de la calidad de los servicios prestados y el fortalecimiento de las empresas prestadoras de servicios públicos.

#### Objetivos:

- ✓ Garantizar el suministro de GLP y Gas Metano en forma oportuna, confiable y segura a las comunidades.
- ✓ Reforzar la infraestructura actual de GLP y gas domestico.
- ✓ Implementar Modelo de Producción Socialista (Comunidades Organizadas).
- ✓ Posicionar la imagen de Gas Comunal como empresa socialista de suministro energético al pueblo venezolano.
- ✓ Apalancar el Desarrollo Socio-Económico Endógeno del País.
- ✓ Incorporar a las comunidades organizadas en la cadena de suministro de GLP Y Gas Metano.

La empresa Gas Comunal inicia sus actividades en los centros de despacho de Petróleos de Venezuela, S.A, conjuga esfuerzos, talento y profesionalismo con quienes tienen la responsabilidad de surtir las cisternas,

una vez en los sitios el personal de Gas comunal, capacitado y certificado de acuerdo a las normas vigentes nacionales e internacionales, procede al llenado de cilindros. Estos recipientes que combinan diversas tecnologías, son transportados en las unidades de distribución propiedad de la empresa hasta las distintas comunidades que así lo requieren. El servicio que realiza Gas Comunal, incluye además la distribución de Gas Licuado de Petróleo a granel, proceso que consiste en el llenado de los tanques estacionarios ubicados en los edificios y comercios. Para ello la empresa dispone de camiones graneleros que cumplen con los usuarios de esta modalidad tanto en residencias como en fábricas y comercios.

Dentro de sus proyectos Gas Comunal con la distribución de Gas Licuado de Petróleo, se suma el Plan de Gasificación Nacional, un proyecto de gran dimensión y alto compromiso con el pueblo y con el apoyo de las comunidades y en coordinación, con otras instituciones del Estado, desarrollan en varias etapas, fortaleciendo la infraestructura de gas metano en toda Venezuela.

En la parte tecnológica actualmente se encuentra en proceso de diseño e implantación., la plataforma tecnológica para el manejo de los diversos sistemas administrativos, financieros, control de gestión, operativos, nomina, recursos humanos, ampliación de redes telefónicas, automatización de plantas de llenado y redes de distribución, y la creación de un sistema de control a nivel supervisión y gestión administrativa, que en corto plazo será migrado al sistema de software libre.

La filial estatal petrolera venezolana hoy en día ha vinculado a su gestión las comunidades., esto ha traído consigo muchos beneficios actuando de

forma positiva y fortaleciendo de alguna manera el objetivo de esta empresa ahora socialista.

## **BASES LEGALES**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

El Estado como legislador en Venezuela cumple con la responsabilidad de hacer que las leyes establecidas se cumplan, en los últimos años las empresas privadas han sido estatizadas., uno de los artículos de la Constitución de ese país que asegura el derecho de propiedad es el artículo 115 donde explica que:

Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general. Sólo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes”, sin embargo, bajo el mismo artículo, también se establece que, estará sometida a las condiciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general y sólo podrá ser expropiada bajo justa indemnización y por causa de interés social.

Igualmente, el artículo 112 de la Constitución venezolana establece que:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Es de comprender que todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes y que el Estado promoverá la iniciativa privada.

Por su parte, el Artículo 309 “La artesanía e industrias populares típicas de la Nación, gozarán de protección especial del Estado, con el fin de preservar su autenticidad, y obtendrán facilidades crediticias para promover su producción y comercialización”, establece que un deber del Estado es proteger y promover la pequeña y mediana industria y microempresas como también a las empresas de trabajo asociado o comunitario bajo régimen de propiedad colectiva como las cooperativas, mutuales, cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, entre otras.

Estas empresas de trabajo asociado también están protegidas por los artículos 70 donde especifica que:

Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, las iniciativas legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

Así como también el Artículo 118 donde se:

Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos.

Como lo menciona el Artículo 184 de la Constitución donde habla de:

La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y los Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos vecinales organizados los servicios que éstos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo: La transferencia de servicios en materia de salud, educación, vivienda, deporte, cultura, programas sociales, ambiente, mantenimiento de áreas industriales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas, prevención y protección vecinal, construcción de obras y prestación de servicios públicos. A tal efecto, podrán establecer convenios cuyos contenidos estarán orientados por los principios de interdependencia, coordinación, cooperación y corresponsabilidad.

-La participación de las comunidades y de ciudadanos o ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

-La participación en los procesos económicos estimulando las expresiones de la economía social, tales como

cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas.

-La participación de los trabajadores y trabajadoras y comunidades en la gestión de las empresas públicas mediante mecanismos autogestionarios y cogestionarios.

-La creación de organizaciones, cooperativas y empresas comunales de servicios, como fuentes generadoras de empleo y de bienestar social, propendiendo a su permanencia mediante el diseño de políticas en las cuales aquellas tengan participación.

-La creación de nuevos sujetos de descentralización a nivel de las parroquias, las comunidades, los barrios y las vecindades a los fines de garantizar el principio de la corresponsabilidad en la gestión pública de los gobiernos locales y estatales y desarrollar procesos autogestionarios y cogestionarios en la administración y control de los servicios públicos estatales y municipales. La participación de las comunidades en actividades de acercamiento a los establecimientos penales y de vinculación de éstos con la población.

Además, la Constitución venezolana prohíbe privatizar los bienes y servicios públicos de salud y a Petróleos de Venezuela., tomando en consideración este marco legal la teoría con la actualidad del país no es la más acertada ya que cada vez son más las empresas privadas que están siendo asumidas por el estado, incumpliendo de alguna manera el artículo

112 de la constitución, donde se viola el derecho a la propiedad privada, violación de los derechos humanos, del pleno goce y disfrute de los bienes que poseen las personas en cierta manera perjudican los intereses de los productores, consumidores, familias, otros., teniendo una mayor dependencia de la economía petrolera.

Es necesario en Venezuela reformar las leyes que respaldan las expropiaciones y hacer congruentes artículos y leyes que por una parte defienden la propiedad privada siendo está protegida constitucionalmente en diversos artículos al igual que otras formas de propiedad, pero por otra parte propician la expropiación como un instrumento para impulsar la economía de este país.

### **Basamento legal sobre estatización de empresas en Venezuela**

- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999): Artículos 70, 112, 115, 118, 184, 309.
- Decreto con fuerza de Ley Orgánica de Hidrocarburos, promulgada en noviembre de 2001.
- Ley Orgánica del Poder Popular Artículo 8 y 14, promulgada en Diciembre de 2010.
- Ley para la Defensa de Personas en el Acceso a Bienes y Servicio, (Habilitante) Artículo 5, promulgada en Gaceta Oficial numero 37.930 de fecha cuatro de mayo del año 2.004.

- La Ley de Tierras Urbanas, Artículo 3 promulgada en el mes de agosto de 2009.

## **MARCO CONCEPTUAL**

**Condiciones de Trabajo:** Está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

**Crecimiento:** Es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía (generalmente de un país o una región) en un determinado periodo (generalmente en un año).

**Demanda:** Es la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado).

**Desarrollo organizacional:** Un esfuerzo a largo plazo apoyado por la alta administración para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación a través de una administración efectiva de la cultura organizacional.

**Desempeño laboral:** Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

**Eficacia:** La habilidad para determinar los objetivos adecuados: “hacer lo correcto”.

**Eficiencia:** La habilidad para minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos organizacionales: “hacer bien las cosas”.

**Motivación:** Como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo

**Nacionalización:** Es el vínculo jurídico que une a la persona con el estado y tiene la doble vertiente de ser un derecho fundamental y constituir el estatuto jurídico de las personas .Mediante ella, el individuo entra en el ámbito del derecho internacional además de acceder a los derechos políticos y económicos conferidos por los modernos estados y sus nacionales.

**Oferta:** Conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto. Realizando una simplificación, puede decirse que la oferta es la cantidad de productos y servicios que se encuentran disponibles para ser consumidos.

**Privatización:** La privatización es un proceso jurídico-económico mediante el cual las actividades empresariales son transferidas del sector público al sector privado, es decir, traspasadas o tomadas ya sea desde el Estado o la comunidad (ver Bien público y propiedad comunitaria) hacia agentes económicos privados.

**Producción:** es el proceso por el cual los factores originales (trabajo del hombre y sus frutos) o bienes de ultimo orden, se convierten en bienes de primer orden o de uso y consumo. Los tres factores de la producción son:

naturaleza (clima, suelo), trabajo (hombre) y capital (naturaleza + trabajo: bienes).

**Productividad:** Medida en que tan bien funciona el sistema de operaciones e indicador de la eficiencia y competitividad de una sola compañía o un solo departamento.

**Relaciones Laborales:** Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario.

**Rendimiento Empresarial:** Refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento.

**Rendimiento Laboral:** La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

**Satisfacción laboral:** Es el resultado de muchas actitudes específicas, que tiene un empleado, hacia su trabajo, los factores conexos y la vida laboral. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

#### **Tipo de Investigación**

Para alcanzar los objetivos pautados en el transcurso de esta investigación la misma se enmarcó en un modelo cuantitativo orientado hacia una investigación de tipo descriptiva, que según Tamayo y Tamayo (2004), "...comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosas, se conduce o funciona en el presente" (p.35). A su vez Sabino (1986) señala que "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta"(p.51).

En consecuencia este tipo de investigación también proporciona el nivel de conocimientos que desea obtener con el estudio, en ese sentido Sabino (2006) indica que:

Su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (p.45).

Por lo tanto, esta investigación se basa en obtener una descripción detallada y organizada que permita trazar proyecciones y recomendaciones sobre la problemática en estudio, respecto a la situación laboral de los trabajadores de la Empresa Gas Comunal, S.A, la cual está ubicada en San Felipe-Edo Yaracuy.

### **Diseño de Investigación**

Primeramente para definir el diseño de investigación de este trabajo de grado es importante definir de relevantes autores de que se trata., según lo interpreta Sabino (2000), “Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerla” (p.91).

En este mismo orden de ideas, Arias (2006), concreta que “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”(p.26).

En consecuencia, el diseño utilizado en esta investigación fue de campo, basándose en una situación actual, es necesario llevar a cabo una estrategia que permita analizar la problemática en estudio directamente en el lugar donde acontecen los hechos, en este caso en la Empresa Gas Comunal centro de trabajo receptora Junín, la cual está ubicada en San Felipe - Edo Yaracuy.

Dado que hubo contacto directo de la investigadora con los trabajadores de la empresa, donde se recolecto la información necesaria para dar respuesta a los objetivos propuestos, la cual fue organizada, analizada e interpretada, permitiendo así emprender un análisis de la situación que se vive en la actualidad en cuanto al rendimiento laboral de los trabajadores dentro de este centro de trabajo. Sabino (2006), comenta que:

En los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza (p.70).

Cabe destacar que por su naturaleza este trabajo pretendió conocer la manifestación del personal que labora en dicha empresa para el objeto de estudio y profundizar en el estudio de esta problemática que está causando el proceso de estatización de Gas Comunal, definiéndose como un trabajo descriptivo de campo no experimental.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2000), sostiene que los diseños no experimentales, “poseen un control menos riguroso que la experimental... es más natural y cercana a la realidad cotidiana” (p.200). Lo cual se corresponde con el trabajo de investigación presente, puesto que se persigue detectar como el proceso de intervención del Estado incide en el rendimiento laboral de los trabajadores., contexto donde se pretende describir la manifestación de los afectados en esta situación, sin efectuar ningún tipo de intervención.

## **Estrategia Metodológica**

Están dirigidas hacia las acciones que le van a permitir al investigador indagar sobre el tema estudiado, los pasos y el camino que se necesitan recorrer para la ejecución del proyecto, con la finalidad de cumplir los objetivos de la investigación y así obtener una visión más puntual de los procedimientos utilizados en el desarrollo del estudio.

En este estudio se desarrollaron una serie de estrategias metodológicas que comprenden la revisión documental y bibliográfica, con la finalidad de obtener un basamento teórico y lograr una mayor aproximación al objeto de estudio, para lo cual se recurrió en primera instancia al abordaje de antecedentes que guardan relación directa o indirecta con el estudio, los cuales fueron obtenidos mediante la revisión documental de tesis doctorales de universidades nacionales e internacionales donde los autores en su trabajo de grado realizaron estudios sobre el clima laboral, productividad en las empresas, competitividad y satisfacción laboral, siendo estos aportes claves para la investigación, dentro de los antecedentes existen investigaciones sobre los instrumentos de las políticas públicas, administración pública, investigación que definió las herramientas teóricas del proceso de nacionalización y que tuvo gran influencia para la definición de las características del rendimiento laboral en la empresa, cooperando al desarrollo del cuadro metodológico a efectuar.

Posteriormente se realizó una exploración del contenido bibliográfico y del material existente en internet para la ubicación de investigaciones y estudios acerca del tema seleccionado, con el fin de obtener las bases teóricas que sustentan el proyecto.

Así mismo para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en el estudio se elaboraron tres (3) cuadros técnico metodológico, en donde se desglosaron los tres objetivos que componen esta investigación, con el propósito de obtener información precisa que permita cumplir con cada uno de los objetivos dispuestos, a través de dimensiones, indicadores e ítems, que sirvieron como elementos medibles de la información a recaudar por medio de las técnicas e instrumentos para recolección de datos.

A continuación se presentan los cuadros técnicos metodológicos con los ítems que servirán de guía para la construcción del instrumento.

**Tabla 1****Cuadro Técnico Metodológico Objetivo 1**

<b>Objetivo 1:</b> Describir el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.				
<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
El proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas domestico en el estado Yaracuy.	Oferta	1. La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.	Cuestionario	Trabajadores de Nomina Diaria y Mensual.
	Demanda	2.La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización		
	Crecimiento	3.El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización		
	Productividad	4.La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.		

Fuente: Garrido (2015)

**Tabla 2****Cuadro Técnico Metodológico Objetivo 2**

<b>Objetivo 2:</b> Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy.				
<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
El Rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico estatizada en el estado Yaracuy	Condiciones de trabajo	1.Considera que las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral	Cuestionario	Trabajadores de Nomina Diaria y Mensual.
	Relaciones laborales	2.Cree que las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral		
	Motivación	3.Siente que su motivación hacia el trabajo inciden en su rendimiento laboral		
	Satisfacción	4.Considera que la satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral		

Fuente: Garrido (2015)

**Tabla 3****Cuadro Técnico Metodológico Objetivo 3**

<b>Objetivo 3:</b> Analizar la relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.				
<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
La relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.	Productividad	1.En una empresa estatizada la productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados	Cuestionario	Trabajadores de Nomina Diaria y Mensual.
	Crecimiento	2.En una empresa estatizada el crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados		
	Satisfacción	3.En una empresa estatizada La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad		
	Motivación	4.En una empresa estatizada la motivación de los empleados incide en su crecimiento y productividad		

Fuente: Garrido (2015)

## **Población y Muestra**

La población en una investigación, corresponde a un conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o alguna una de ellas, las cuales permitirán obtener resultados certeros para concretar respuestas que aclaren la problemática en la que están involucrados.

Dentro de toda investigación, es importante establecer cuál es la población en estudio; bien sea individuos, objetos, entre otros, que poseen una característica común y que estén claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de información. Algunos autores han manifestado diversas definiciones referidas a la población.

Según lo señala Balestrini (1997) por población se entiende “Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.137), es decir, la población está constituida por el conjunto de entes en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten características comunes.

Arias (2006), denomina población al “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

Tamayo y Tamayo (1998) la define como “la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación” (p.96).

Partiendo de que la población según autores citados., nos facilita como estudiar el evento, en tal sentido la población considerada en esta investigación está formada por 257 trabajadores de la Empresa Gas Comunal, S.A., ubicada en el Centro de Trabajo San Felipe Edo Yaracuy, los cuales están distribuidos en los distintos centros de trabajo como se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 4.**

**Distribución de la población en estudio por centros de trabajos de la Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe Edo Yaracuy**

Centro de trabajo	Total poblacional
Planta de Llenado Chivacoa	34
Planta de Llenado "Dilia Rojas"	83
Receptora "Junín"	20
Renovadora de Cilindros Chivacoa	120
Total	257

Fuente: Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe Edo Yaracuy (2015)

La muestra, se considera como una fracción poblacional, la cual se obtiene de la selección de los elementos de la población. Según lo cita Shao (1993), "Es cualquier subconjunto de la población, escogido al seguir ciertos criterios de selección" (p.12), por lo tanto, la muestra juega un papel muy importante en la investigación ya que representa la conducta del universo y de ella se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables que serán estudiada por el investigador.

De acuerdo a lo anterior Arias (2006) lo define como “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83), por otra parte Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”(p.38).

De acuerdo a lo antes citado, la muestra para este estudio fue de tipo intencional y se selecciono del personal correspondiente a la nomina mensual y diaria, clasificándolos por su antigüedad, la cual se tomo considerando al personal con más de 8 años de servicio en la empresa, estos informantes serán claves para la realización de la investigación, por lo tanto esta muestra estuvo conformada por el grupo de personas que son parte de la población, quienes ayudaron a reflejar las características de éstas, que son importante para la investigación, tomando en cuenta el objeto, evento o fenómeno en estudio y que a través de la muestra se derivaron en conclusiones y recomendaciones del caso estudiado logrando con mas certeza un resultado eficaz.

El personal a seleccionar corresponderá 20 personas, quienes fueron ingresadas por la empresa Vengas, S.A y se mantienen en la empresa Gas Comunal S.A, siendo ellos testigos de la transición que ha tenido la empresa privada al pasar a ser del Estado, en este caso es de vital importancia contar con este tipo de personal que ha experimentado de una manera directa el proceso de cambio administrativo y emocional en ambas empresas (Vengas, S.A y Gas Comunal, S.A), ya que son fuente de primera mano que ayudaron a entender y describir el fenómeno que se desarrollo durante el proceso de estatización. A continuación se detalla el personal seleccionado por cargos como se muestra en la Tabla 5.

**Tabla 5.**

**Distribución de la muestra en estudio por cargos de la Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe - Edo Yaracuy.**

<b>Cargos</b>	<b>Ocupantes</b>
Analista Administrativo	04
Asistente Administrativo	03
Analista Técnico	01
Sub Gerente de Estanero	01
Mecánico	01
Ayudante de Camión	03
Depositario	01
Chofer	05
Técnico	01
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Empresa Gas Comunal, S.A., San Felipe Edo Yaracuy (2015)

**Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Hurtado (2000) señala que “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.164).

En opinión de Briones (1995) la encuesta es: “...una técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento” (p.51).

Hernández, Fernández y Baptista (1998) definen el instrumento como, “Aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”(p.242).

Para acercarse más a la realidad de lo estudiado la técnica y el instrumento debe aproximarse más a la población y aportar la mayor transparencia posible, en los datos aportados, dando credibilidad a la investigación, en este caso se utilizó la técnica de la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario como instrumento de recolección. (Anexo A).

Así mismo, el instrumento será sometido a un estudio técnico a través de la determinación de su validez y confiabilidad. La validez, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998) “...se refiere al grado que un instrumento mide la variable que se quiere medir.” (p. 236). Por lo tanto, previa aplicación del cuestionario, se efectuó su validación a través del juicio de experto, descrito por Hurtado (1998) como el procedimiento más comúnmente empleado para determinar la validez del contenido, y se empleará la validación de contenido a través del juicio de experto, para lo cual se solicitará la opinión de tres profesionales, versados en las variables en estudio.

La confiabilidad, de acuerdo con Hurtado (ob. cit.), se refiere al grado de exactitud de medición de los eventos que pueda ser obtenida de la aplicación de un instrumento en repetidas ocasiones a los mismos sujetos y sin cambios en el evento. En el procedimiento para obtener la confiabilidad existen varios métodos o tipos, que se aplican de acuerdo al instrumento elaborado. Uno de los métodos más comunes es el Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach aplicado en instrumentos de múltiples

respuestas como las escalas tipo Likert, que se corresponde con el instrumento elaborado.

## **Validez**

Toda investigación busca establecer un conjunto de procedimientos técnicos que los datos garanticen que los datos construidos, interpretaciones y descripciones se aproximen a la realidad estudiada, la calidad de los resultados se mide a través de los criterios de validez.

Es fundamental determinar la validez del instrumento utilizado para establecer la confiabilidad, objetividad y optimización de la información recopilada; sustentada en este caso en la encuesta; respaldada en el marco teórico, en la interpretación y opinión del investigador. La validez de la aplicación de este instrumento según, Hernández, Fernández y Baptista (2000) “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.236).

Sabino (1992), reafirma que la validez “indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida...”, “...Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir”. (p.110)

A los efectos de la presente investigación, la validación del instrumento se realizó a través de la revisión por parte de tres (3) expertos, profesores especialistas con estudios de postgrado en el área, a los cuales se les entregó los instrumentos de recolección de datos, la descripción del proyecto de investigación, el instrumento y guía de validación, estableciendo que los

instrumentos ítems guarden relación con cada uno de los indicadores que conforman los cuadros metodológicos elaborados para el desarrollo de la investigación, los cuales fueron evaluados de acuerdo a los criterios de pertinencia, coherencia, claridad y objetividad, con absoluta relación con el propósito y el objetivo del estudio.

El instrumento de recolección de datos estará conformado por: a) Carta al experto del instrumento; b) Datos del Experto c) Instrucciones al experto d) Objetivos de la investigación e) Guía de validación f) Modelo de encuesta a validar g) Observación del experto h) Instrucciones al encuestado i) Encuesta (Anexo B). Esta revisión fue realizada por los expertos luego de aplicar recomendaciones se procedió a desarrollar en aprobado.

Como resultado de la revisión realizada por los expertos, se obtuvo que el instrumento presentado se consideró válido para cumplir con los objetivos de la investigación y luego de efectuar sus recomendaciones se procedió con su aplicación a la muestra seleccionada

## **Confiabilidad**

Para conocer el grado de consistencia que tiene la aplicación de este instrumento hay que probar su confiabilidad, Sabino (1992) nos dice que la confiabilidad “Es una medida de consistencia de la escala que nos evalúa su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro”(p.110).

La confiabilidad indica el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto se obtiene iguales resultados y que a mayor concordancia será más confiable será el instrumento. Para Sabino (1992, p.132) “Un Instrumento es confiable cuando se vuelve a medir una misma característica

utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares”.

Conocer en una investigación representa igualmente atribuir un enfoque de confiabilidad, por lo cual se hace necesario para poder interpretar los datos que son recogidos de un instrumento con un cierto grado de confianza, el más recomendado para la verificación de la confiabilidad del instrumento es el Coeficiente de Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna), el cual se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento, el cual mide la confiabilidad o consistencia de los resultados obtenidos, refiriéndose al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto, produce iguales resultados.

De esta manera para Hernández, Fernández y Baptista (2008), ratifica dicho concepto al comentar que “la Confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se mide mediante fórmulas que producen coeficientes de Confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa nula Confiabilidad y 1 representa un máximo de Confiabilidad (Confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. Quedando la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad de la siguiente forma:

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

En el cuadro expresa numéricamente a través de un coeficiente, el cual oscila entre cero y uno, esto implica que cuando presenta un factor igual a cero se carece de esta característica, mientras que cuando alcanza el valor uno se dice que logro la máxima confiabilidad.

En este caso se utilizo el método de interpretación del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, esta técnica permitirá establecer el nivel de confiabilidad, para implementar este método se debe aplicar la siguiente fórmula:

### **CONFIABILIDAD CRONBACH**

**K:** El número de ítems

**SSi<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items

**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Entre más cerca de 1 está a, más alto es el grado de confiabilidad.

Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,98 obteniendo un alto grado de confiabilidad (Anexo C), concluyéndose que el instrumento es confiable desde el punto de vista estadístico. Esto quiere decir, que el mismo se puede aplicar en otras organizaciones que tengan las mismas características de la estudiada en ésta investigación.

### **Técnicas de análisis de datos**

Según Selltiiz, Jahoda y otros (citados por Balestrini, 2006), el propósito del análisis de datos es resumirlos de tal forma que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Por otra parte Balestrini, también

indica que la información que proporcionan los datos recopilados, debe ser sometida a un proceso de elaboración técnica que permita organizarla estadísticamente, antes de introducir el análisis que posibilitará su información.

En este caso la aplicación del instrumento es de tipo cuantitativa no cualitativa, Sabino (1992), comenta que “Este tipo de operación se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente” (p.151).

De acuerdo a lo anterior, la aplicación del instrumento se hizo como medio para determinar el objetivo planteado en la investigación, para luego interpretar y comprender los resultados de la misma, la encuesta aplicada, determinará con certeza y precisión la información que permitirá elaborar las conclusiones y recomendaciones pertinentes a los resultados que generará el instrumento aplicado.

De la misma forma Hurtado (2000) indica que “El propósito del análisis de datos es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p.181).

El proceso de recopilación consistió en efectuar preguntas cerradas, donde las respuestas se organizaron en una escala de Likert, para una serie ítems redactados en forma afirmativa y negativa, o juicios ante los cuales se pide la reacción de las personas involucradas, es decir, se presenta cada

afirmación y se solicita al encuestado que manifieste su reacción eligiendo uno de los cuatro puntos de la escala. Luego a cada punto se le asigna un valor en porcentaje, obteniendo una puntuación porcentual respecto a la afirmación se suman los resultados obtenidos en relación a todas las afirmaciones.

Con este método se busca que con las afirmaciones califiquen al objeto la actitud que se está midiendo y deben expresar sólo una relación lógica lo cual permite que cada uno de los encuestados manifieste su total aceptación de un objeto o el completo rechazo del mismo, dicha escala se formula en concordancia con las afirmaciones realizadas.

La escala de Likert se basa en medir actitudes o predisposiciones individuales, en este caso se usó una escala tipo Likert, puesto que los ítems escogidos reflejan una opinión positiva o negativa acerca de los indicadores en estudio, de esa manera cada ítem está estructurado con cuatro alternativas de repuestas:

- ( ) Totalmente en desacuerdo
- ( ) En desacuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Totalmente de acuerdo

Dicha escala permitió hacer uso de una herramienta teórico - metodológica fundamental para la ejecución y análisis de la temática en estudio. Este procedimiento combina los aspectos de carácter psicológico y estadístico con la comprensión de un cruce de variables analítico interpretativo.

En consecuencia, los datos se tabularon con las técnicas de la estadística descriptiva haciendo uso de frecuencias (  $F_i$  ) (datos absolutos) y porcentajes ( % ) (datos relativos), mediante la construcción de tablas y gráficos que posteriormente se analizaron e interpretaron a la luz de la sustentación teórica conceptual del estudio, para la obtención de respuestas a las interrogantes planteadas que permitieron el logro de los objetivos.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se analiza e interpreta la información recolectada, la cual se obtuvo mediante la aplicación del instrumento en este caso un cuestionario que contó con 24 ítems, agrupados en 12 indicadores que sustenta y ayudan a dar respuesta a la dimensión estudiada, para este instrumento se empleó la escala tipo Likert, la cual fue dirigida a una muestra de 20 trabajadores con mas 08 años de servicio, correspondiente a una población de 257 empleados de la empresa Gas Comunal, S.A ubicada en el Edo Yaracuy.

En referencia a la descripción anterior, se efectuó un procedimiento para análisis e interpretación de los resultados, cada uno posee un numero de ítems relacionados entre sí, con la finalidad de medir el mismo, los resultados obtenidos en cada encuesta se resumieron en una matriz de tabulación (Anexo D) donde posteriormente se obtuvo el porcentaje según la frecuencia de las respuestas por ítems, señaladas a través de la escala de Likert, luego se graficaron y analizaron cada uno de los porcentajes obtenidos por ítems.

La presentación de resultados se realizo desglosando cada ítem por separado, a través del uso de tablas de codificación de alternativas de repuestas, con el fin de facilitar la tabulación de las mismas, expresándolas en gráficos circulares, conocidos como gráficos de pie (en inglés) o gráficos de pastel, donde se reflejan los valores obtenidos en términos porcentuales, lo que permite reflejar el grado de apoyo que tuvo cada opción presentada en

los ítems del instrumento utilizado para recolectar los datos de la investigación.

Cada ítems ha sido analizado atendiendo a las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems formulados, realizándose la respectiva interpretación de cada uno de ellos, tomando en cuenta los indicadores de los cuales provienen, en función de los objetivos planteados, que hicieron posible el abordaje de la situación bajo estudio. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

## Análisis de los Ítems

**Categoría:** El proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas domestico en el Estado Yaracuy.

**Indicador:** Oferta.

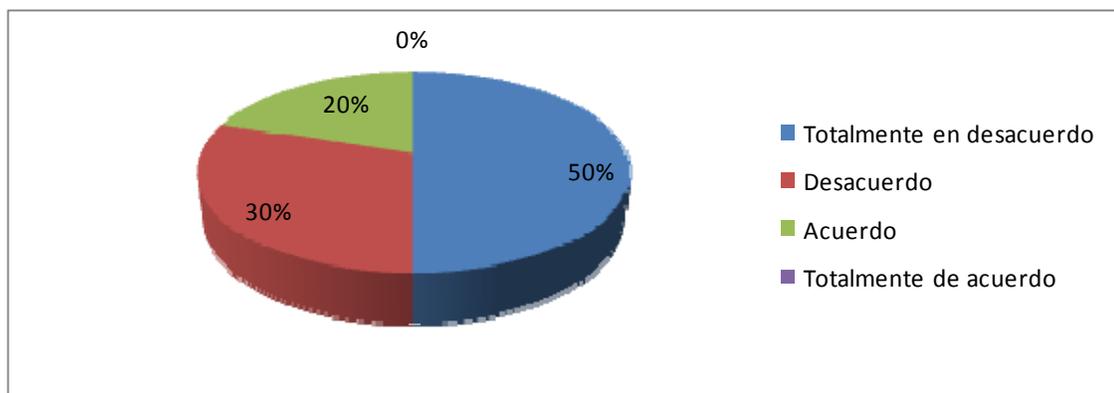
**Ítem 1:** La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.

**Tabla 6**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>1</b>	10	50	6	30	4	20	0	0

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 1**  
**La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

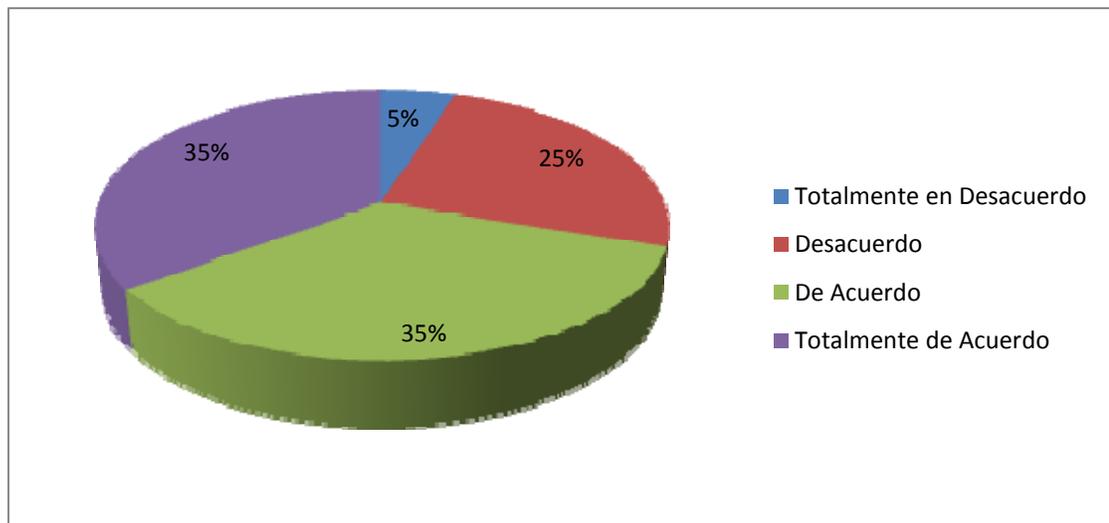
**Ítem 2:** La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.

**Tabla 7**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>2</b>	1	5	5	25	7	35	7	35

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 2**  
**La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Oferta):**

De acuerdo con la información presentada en el tabla 6 y gráfico 1, los empleados de la Empresa Gas Comunal S.A. manifiestan en un 50 por ciento estar totalmente en desacuerdo en que la capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización, mientras que un 30 por ciento está en desacuerdo, lo cual indica que la mayoría de los empleados no están conforme con la manera que se ha mantenido la oferta del producto a los consumidores luego del proceso de estatización, en contraposición con un 20 por ciento que si piensan que la capacidad de oferta se ha mantenido.

Mediante los resultados obtenidos, se observa que los trabajadores se encuentran totalmente en desacuerdo y opinan que la capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal S.A no se ha mantenido luego del proceso de estatización, esto da una visión clara de que las estatización minimizan la capacidad productos y servicios disponibles para ser consumidos afectando la productividad de la empresa.

En el tabla 7 y gráfico 2, correspondientes al ítems 2, manifiesta que el 35% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que la capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización, el 35% se encuentra de acuerdo, mientras que el 25% en desacuerdo, solo un 5% totalmente de desacuerdo. Mediante a los resultados obtenidos, se puede inferir que los trabajadores en su mayoría sienten que la capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal S.A está afectada luego del proceso de estatización, ratificando de manera afirmativa que la estatización afecta la oferta del producto en este caso la capacidad de producción en la empresa.

**Indicador:** Demanda

**Ítem 3:** La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización

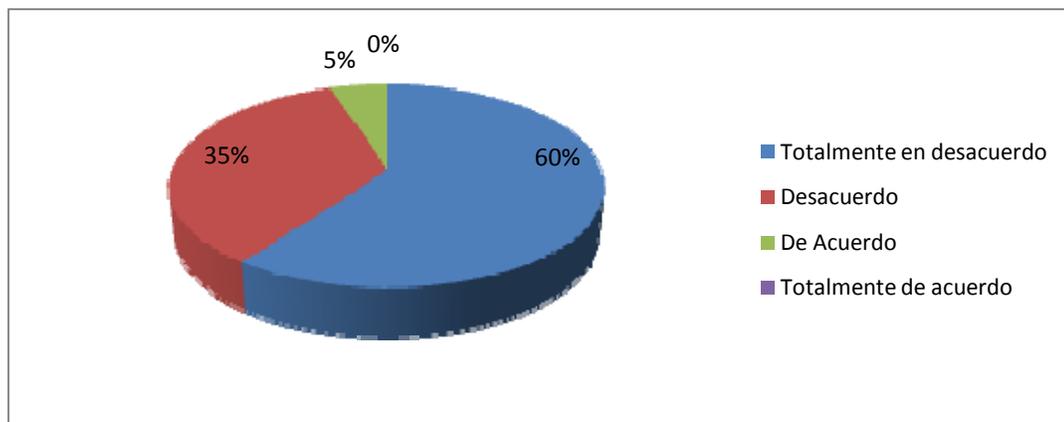
**Tabla 8**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>3</b>	12	60	7	35	1	5	0	0

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 3**

**La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

**Ítem 4:** La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización

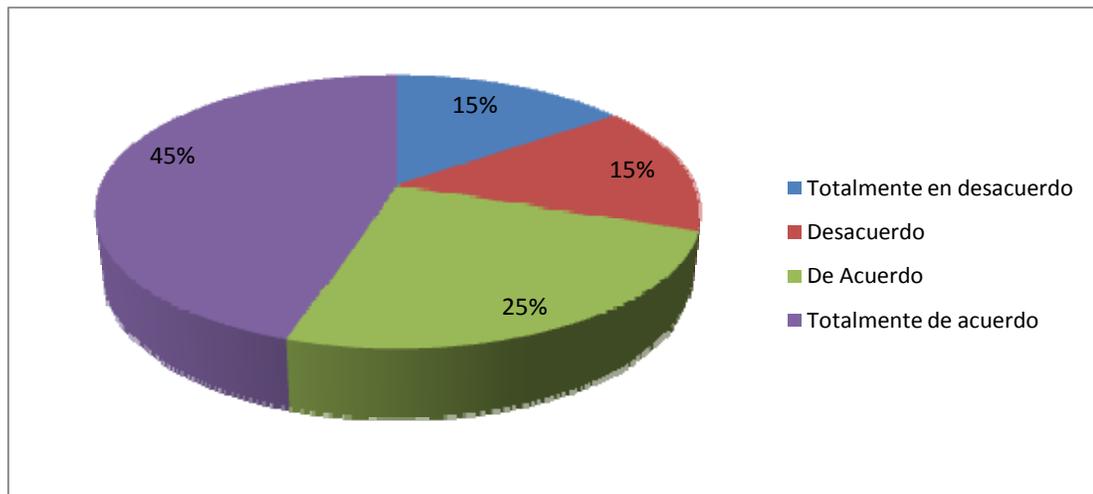
**Tabla 9**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>4</b>	3	15	3	15	5	25	9	45

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 4**

**La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Demanda):**

En la tabla 8 y grafico 3, correspondientes al ítems 3, se manifiesta que el 60% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que la demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización, el 35% se encuentra en desacuerdo, mientras que el 5% de acuerdo, el 0% totalmente de acuerdo.

Mediante a los resultados obtenidos, se puede observar que los trabajadores casi totalmente son de la opinión que la demanda del servicio de la empresa Gas Comunal S.A, en la actualidad no satisface la oferta después del proceso de estatización.

En el tabla 9 y grafico 4, correspondientes al ítems 4, que el 45% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que la demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización, el 25% se encuentra de acuerdo, mientras que el 15% en desacuerdo, el otro 15% totalmente de desacuerdo.

Mediante a los resultados obtenidos, se puede observar que los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo y opinan que la demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización.

**Indicador:** Crecimiento

**Ítem 5:** El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.

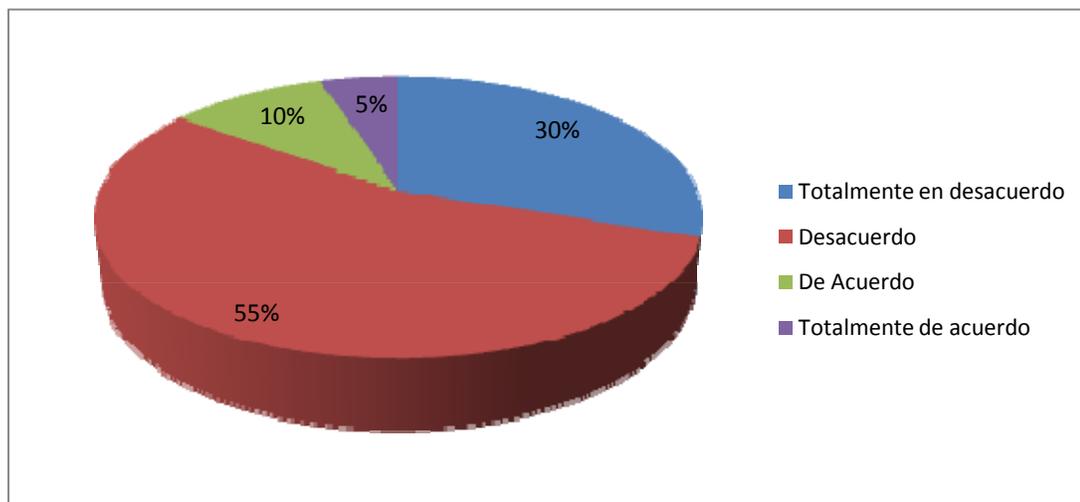
**Tabla 10**  
**Distribución de Frecuencias**  
**El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>5</b>	6	30	11	55	2	10	1	5

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 5**

**El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización**



Fuente: Garrido (2015).

**Indicador:** Crecimiento

**Ítem 6:** El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización.

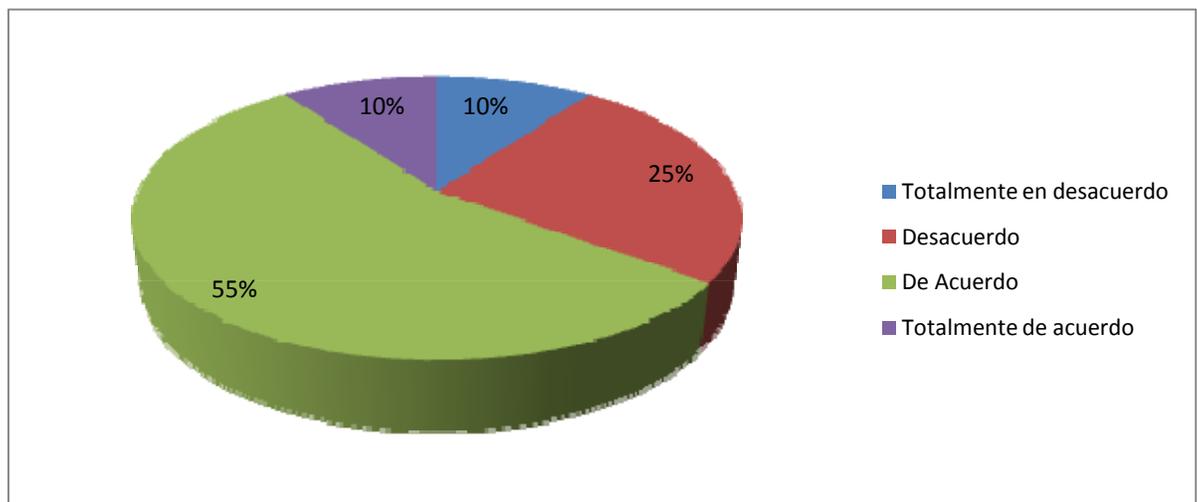
**Tabla 11**  
**Distribución de Frecuencias**  
**El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>6</b>	2	10	5	25	11	55	2	10

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 6**

**El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Crecimiento):**

De acuerdo con la información presentada en el tabla 10 y gráfico 5, los empleados de la Empresa Gas Comunal S.A. manifiestan en un 55 por ciento estar desacuerdo en que el crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización, mientras que un 30 por ciento está en total desacuerdo, lo cual indica que la mayoría de los empleados no están conforme con el crecimiento de la empresa luego del proceso de estatización, en contraposición con un 10 por ciento que si están de acuerdo y un 5 por ciento totalmente de acuerdo que la si ha crecido bajo la administración estatal.

En relación al ítem 6, sobre si el crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización, se refleja en el tabla 11 y gráfico 6, que los empleados son de la opinión en estar de acuerdo en un 55 por ciento en que el crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización, en tanto que un 10 por ciento está en total de acuerdo. Por lo tanto la mayoría de los empleados sigue considerando su inconformidad con el crecimiento de la empresa luego del proceso de estatización, en contraposición con un 25 por ciento que si están acuerdo y un 10 por ciento totalmente de acuerdo que si ha incrementado el crecimiento de la empresa en la actualidad.

**Indicador:** Productividad.

**Ítem 7:** La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.

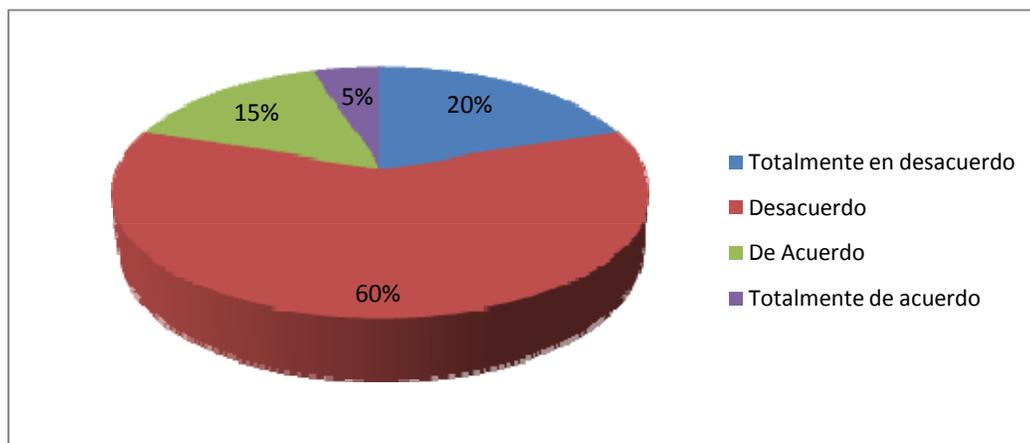
**Tabla 12**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>7</b>	4	20	12	60	3	15	1	5

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 7**

**La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

**Ítem 8:** La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.

**Tabla 13**

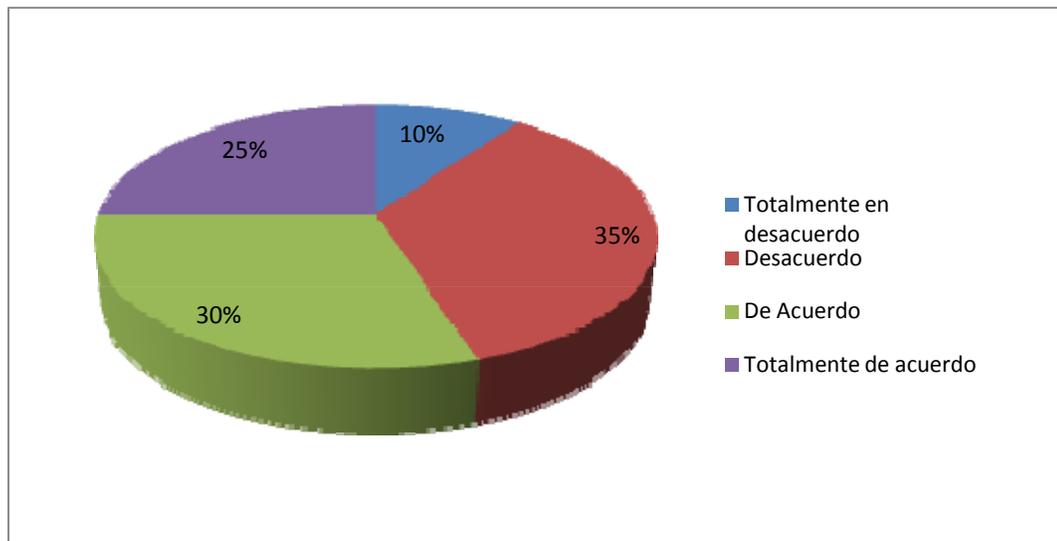
**La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>8</b>	2	10	7	35	6	30	5	25

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 8**

**La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Productividad):**

Con respecto al ítem 7 el cual se refiere a si la productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización, en la tabla 12 y grafico 7, se refleja que los empleados son de la opinión en estar en desacuerdo en un 60 por ciento en que la productividad de la empresa desde su estatización se haya incrementado, en tanto que un 20 por ciento está totalmente en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los empleados está considerando que de la empresa luego del proceso de estatización no presenta la productividad de años anteriores, en contraposición con un 15 por ciento que si están de acuerdo y un 5 por ciento totalmente de acuerdo que si ha incrementado la productividad de la empresa en la actualidad.

La información presentada en el tabla 13 y grafico 8, relacionada al ítem 8, respecto a si la productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización los empleados de la Empresa Gas Comunal S.A. señalaron en un 30 por ciento estar de acuerdo en que la productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización, mientras que un 25 por ciento está totalmente de acuerdo, reflejando que más de la mitad de los empleados es de la opinión de que la empresa no tiene una mejor productividad luego del proceso de estatización. En el caso contrario, un 35 por ciento si está de acuerdo y un 10 por ciento totalmente de acuerdo que la si ha mejorado la productividad.

La información antes presentada sobre el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el Estado

Yaracuy, particularmente la empresa Gas Comunal S.A., refleja desde el punto de vista de los empleados que allí laboran, que el proceso de estatización no ha presentado los cambios que se esperaban con respecto a fomentar un mayor desarrollo de la empresa en cuanto a los indicadores oferta, demanda, crecimiento y productividad, que permitiera una mejor relación entre el consumidor y el producto que se le ofrece y que a la vez repercuta en sus condiciones laborales.

La visión antes presentada, no es ajena a lo que se ha observado en el ámbito del proceso de estatización que se ha estado ejecutando en el país con diversas empresa, en ese sentido un informe periodístico refleja que a lo largo de los últimos seis años el gobierno nacional, ha venido haciendo una serie de estatizaciones de empresas privadas dedicadas a diferentes sectores de la economía, lo que ha afectado seriamente la producción de los rublos a las cuales se dedican, salvo excepciones como la del Banco de Venezuela y la compañía telefónica CANTV, las cuales han mantenido sus niveles de productividad, Siendo importante señalar como ejemplo, que las productoras de cemento atraviesan serios problemas en su producción, distribución y comercialización, originándose escasez y sobrevaloración del producto terminado en manos de terceros, hecho que también se presenta en la empresa Gas Comunal, que aún no logra satisfacer la demanda a tiempo del producto, originando problemas de oferta y demanda en el mercado nacional.

**Categoría:** Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico estatizada en el Edo Yaracuy.

**Indicador:** Condiciones de Trabajo.

**Ítem 9:** Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.

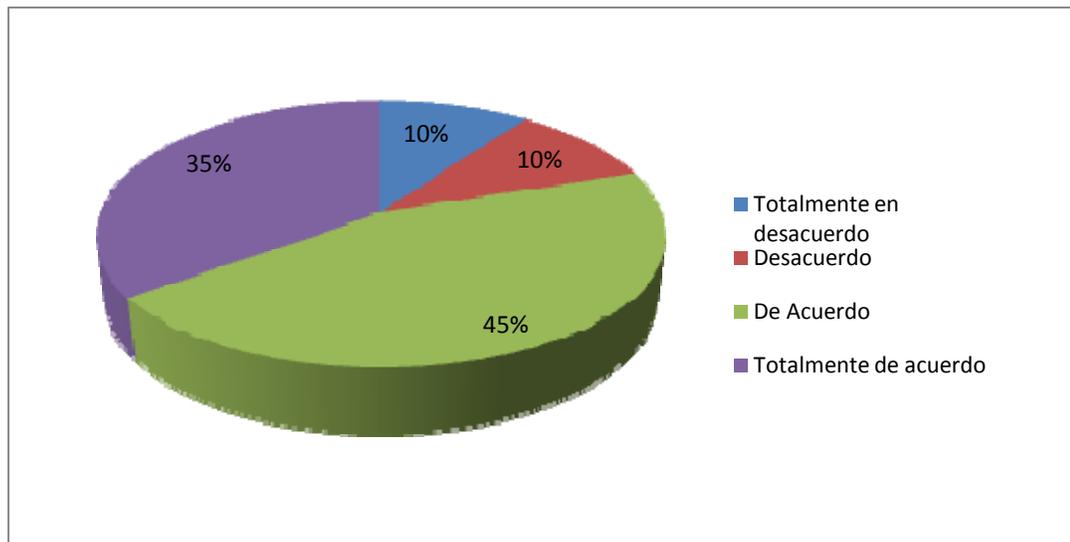
**Tabla 14**  
**Distribución de Frecuencias**  
**Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>9</b>	2	10	2	10	9	45	7	35

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 9**

**Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.**



Fuente: Garrido (2015).

**Ítem 10:** Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.

**Tabla 15**

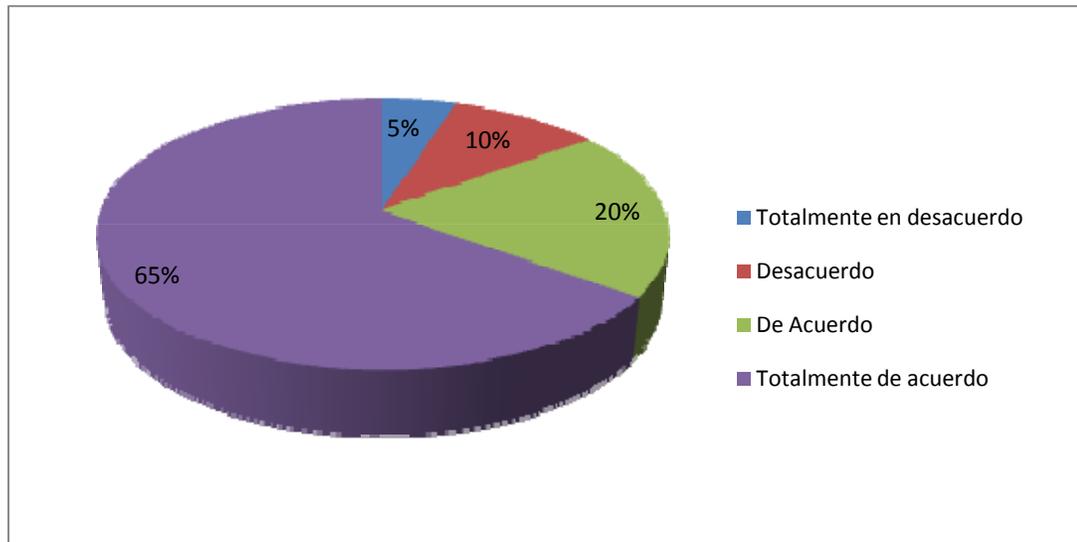
**Distribución de Frecuencias**  
**Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el**  
**rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>10</b>	1	5	2	10	4	20	13	65

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 10**

**Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el**  
**rendimiento laboral**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Condiciones Laborales):**

De acuerdo con la información presentada en el tabla 14 y grafico 9, los empleados de la Empresa Gas Comunal S.A. manifiestan en un 45 por ciento de acuerdo en que las condiciones de trabajo en la empresa Gas Comunal influyen en su rendimiento laboral luego del proceso de estatización, mientras que un 35 por ciento de los encuestados están totalmente de acuerdo, en desacuerdo con un 10 por ciento y en igual proporción del 10 por ciento se inclinan que están en total desacuerdo con respecto a la influencia de las condiciones de trabajo.

En virtud a lo descrito anteriormente se puede decir que los trabajadores se encuentran de acuerdo en que las condiciones laborales y la seguridad en el trabajo son importantes para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente y su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo.

Se debe tener presente que las condiciones laborales influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas. Lo cual nos lleva a todo lo que se refiere a calidad de vida en el trabajo, y a un gran número de cualidades personales, que debe poseer el trabajador como: compromiso, responsabilidad, puntualidad, honestidad, entre otras, las mismas van a tener un cambio irreversible, dependiendo de cómo se sienta la persona dentro de la empresa.

En el tabla 15 y grafico 10, correspondientes al ítems 10, manifiesta que el 65 por ciento de los trabajadores encuestados están totalmente de

acuerdo que la condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral de la empresa Gas Comunal, el 20 por ciento se encuentra de acuerdo, mientras que el 10 en desacuerdo, solo un 5 totalmente de desacuerdo.

Con estos resultados es necesario que dentro de la empresa, exista una mejora del medio ambiente laboral la cual involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo, con una buena reestructuración de las condiciones físicas de la empresa ayudara al trabajador a reducir significativamente a problemas asociados a enfermedades ocupacionales y cambios en las aptitudes de los trabajadores.

**Indicador:** Relaciones Laborales.

**Ítem 11:** Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.

**Tabla 16**

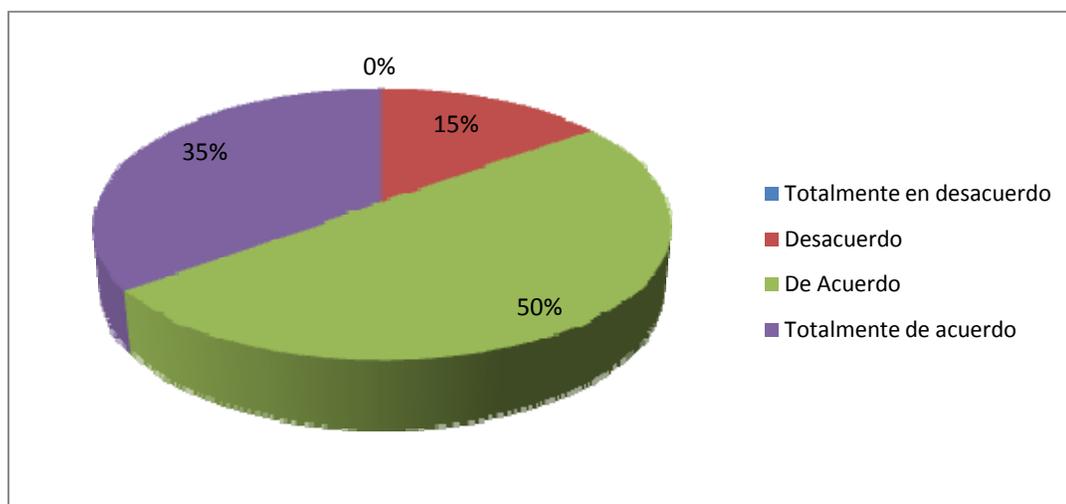
**Distribución de Frecuencias**  
**Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Ítem</b>								
<b>11</b>	0	0	3	15	10	50	7	35

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 11**

**Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.**



Fuente: Garrido (2015).

**Ítem 12:** Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.

**Tabla 17**

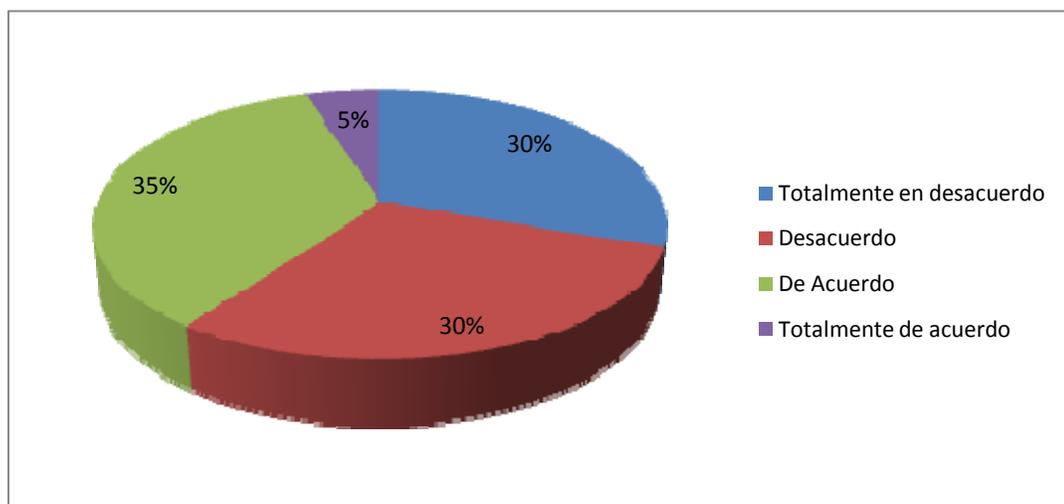
**Distribución de Frecuencias**  
**Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>12</b>	6	30	6	30	7	35	1	5

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 12**

**Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.**



Fuente: Garrido (2015).

### **Interpretación de resultados por Indicador (Relaciones Laborales):**

En la tabla 16 y grafico 11, correspondientes al ítems 11, se manifiesta que el 50% de los trabajadores encuestados están de acuerdo que la las relaciones laborales afectan su rendimiento laboral en la empresa gas comunal, el 35% se encuentra en totalmente de acuerdo, mientras que el 15% en desacuerdo, el 0% totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a estos resultados, se puede determinar que un significativo número de encuestados se encuentra de acuerdo que la relaciones laborales afectan su rendimiento laboral.

En el tabla 17 y grafico 12, correspondientes al ítems 12, que el 35% de los trabajadores encuestados está de acuerdo que las relaciones laborales no inciden en su rendimiento laboral, sin embargo un 30% en desacuerdo y el otro 30% totalmente en desacuerdo, que da como resultado un porcentaje elevado que opina que si incide en su rendimiento laboral, el otro 5% en totalmente de acuerdo.

En este caso se evidencia que los trabajadores están de acuerdo que a pesar de existir un relación laboral desfavorable esta no incide en su rendimiento laboral, no obstante un porcentaje donde los dos opciones de respuesta afirman estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este ítems.

**Indicador:** Motivación.

**Ítem 13:** La motivación hacia el trabajo impulsa en su rendimiento laboral.

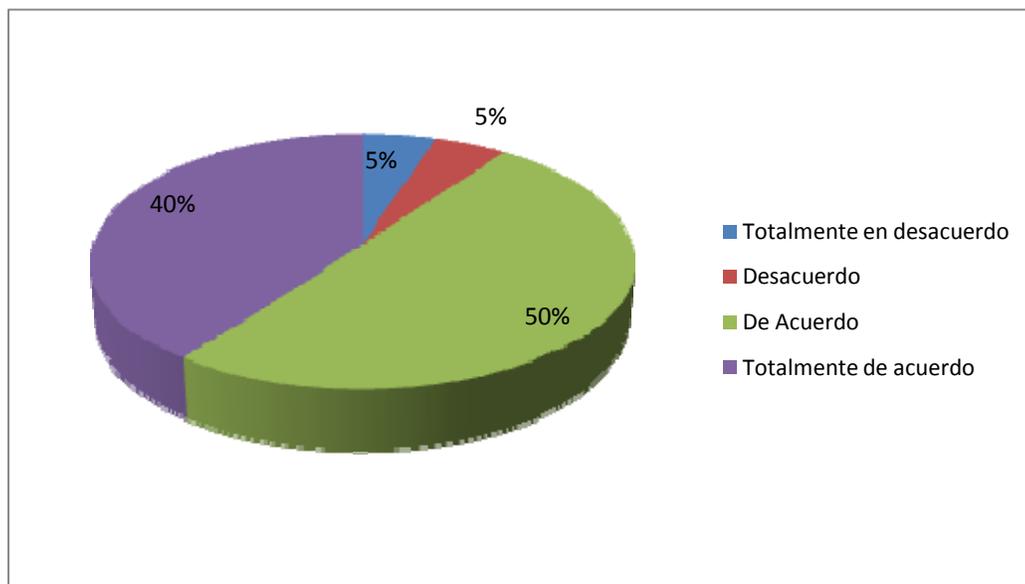
**Tabla 18**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La motivación hacia el trabajo impulsa en su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>13</b>	1	5	1	5	10	50	8	40

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 13**

**La motivación hacia el trabajo impulsa en su rendimiento laboral.**



Fuente: Garrido (2015).

**Ítem 14:** La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral.

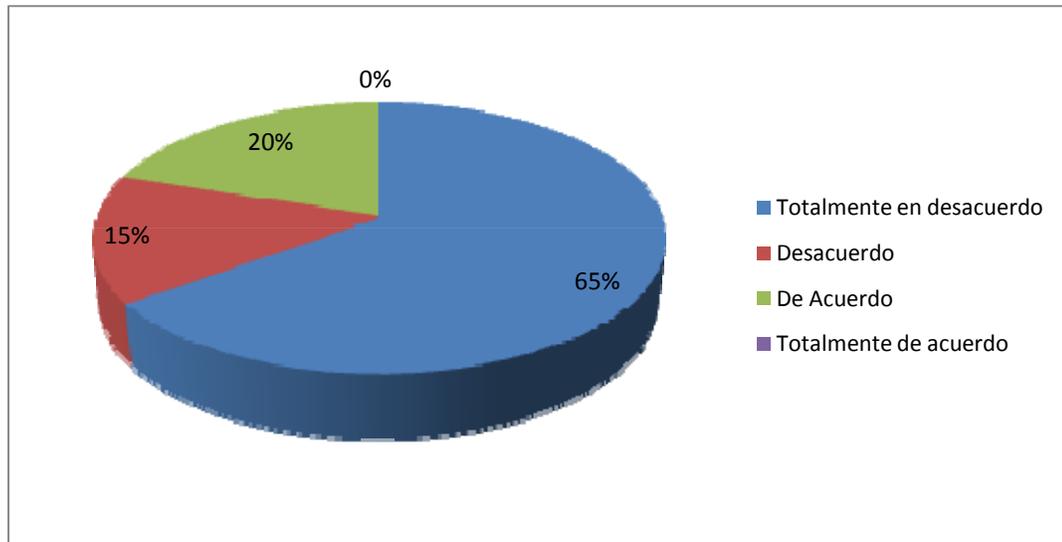
**Tabla 19**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento**  
**laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>14</b>	13	65	3	15	4	20	0	0

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 14**

**La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento**  
**laboral.**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Motivación):**

Con respecto al ítem 13 el cual se refiere a si la motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral de la empresa Gas Comunal, en la tabla 18 y grafico 13, se refleja que los empleados son de la opinión en estar de acuerdo en un 50 por ciento que la motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral, en tanto que un 40 por ciento está totalmente de acuerdo, en gran parte de los trabajadores encuestados considera que la empresa luego del proceso de estatización no ha mantenido los mismos incentivos que tenían en la empresa privada, esto ha sido un factor que desmotivado e incidiendo en su rendimiento laboral, en contraposición con un 5 por ciento que están en desacuerdo y el otro 5 por ciento totalmente en desacuerdo que considera que la motivación no impulsa su rendimiento laboral dentro de la empresa.

La información presentada en el tabla 19 y grafico 14, relacionada al ítem 14, respecto a que la motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral en la empresa Gas Comunal, expresaron que en un 65 por ciento estar totalmente en desacuerdo en que la motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral, mientras que un 20 por ciento está de acuerdo, reflejando que más de la mitad de los empleados es de la opinión de que la empresa la motivación si incide en las funciones que se desempeñan, es importante considerar lo que dice el autor Muñiz (2014) “los expertos en gestión de recursos humanos otorgan a la motivación, un papel fundamental para conseguir un alto rendimiento laboral. Al mismo tiempo que señalan que son múltiples los factores que pueden llevar a una persona a bajar su rendimiento laboral, mencionando entre ellos: el estrés, la monotonía, un ambiente enrarecido entre compañeros, el salario”.

En el caso contrario, un 15 por ciento está en desacuerdo y un 0 por ciento totalmente de acuerdo que la motivación no es relevante.

**Indicador:** Satisfacción.

**Ítem 15:** La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.

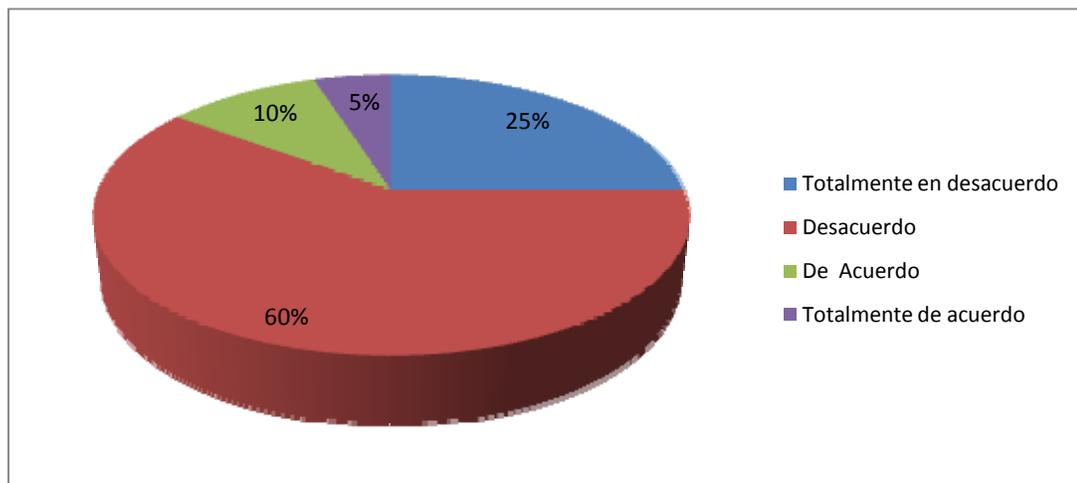
**Tabla 20**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Ítem</b>								
<b>15</b>	5	25	12	60	2	10	1	5

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 15**

**La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.**



Fuente: Garrido (2015)

**Indicador:** Satisfacción.

**Ítem 16:** La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.

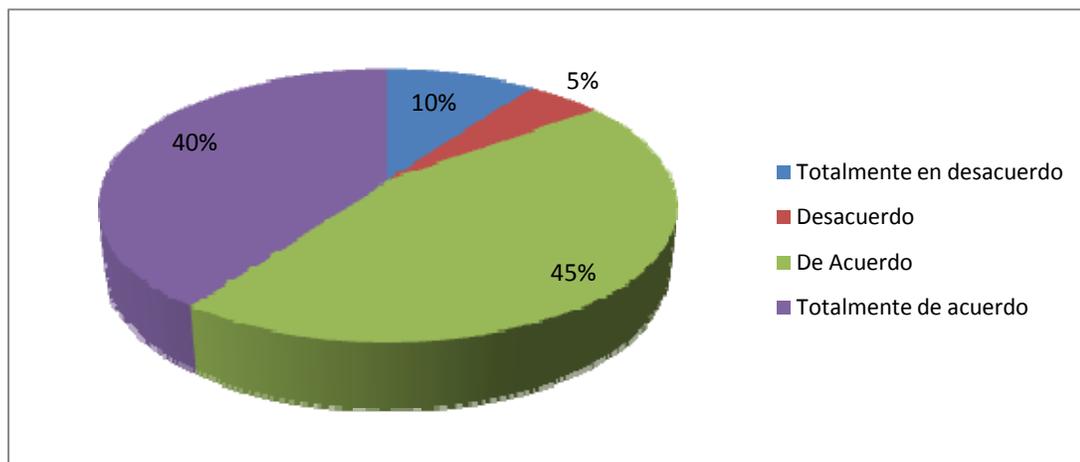
**Tabla 21**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>16</b>	2	10	1	5	9	45	8	40

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 16**

**La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Satisfacción):**

De acuerdo con la información presentada en el tabla 20 y grafico 15, el personal de la Empresa Gas Comunal S.A. manifiestan en un 60 por ciento estar en desacuerdo en que la satisfacción no se vincula con su rendimiento laboral de la empresa Gas Comunal, mientras que un 25 por ciento está en total desacuerdo, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores no están acorde con que la satisfacción no se vincule con el rendimiento, en contraste con un 10 por ciento que si están de acuerdo y un 5 por ciento totalmente de acuerdo que la satisfacción no se vincula con el rendimiento.

En relación al ítem 16, sobre si la satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral en Gas Comunal, estos demuestran en la tabla 21 y grafico 16, que los empleados son de la opinión en estar de acuerdo en un 45 por ciento en que la satisfacción de la empresa Gas Comunal está acorde con el rendimiento, en tanto que un 40 por ciento está en totalmente de acuerdo. Por lo tanto la totalidad de los encuestados sigue considerando, según lo antes mencionado que la eliminación de fuentes de insatisfacción conlleva a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización, el entusiasmo que pueda tener un trabajador o el motivo en sí mismo que lo impulse a mantener una actitud positiva en la organización laboral, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha, en contraposición con un 10 por ciento que está totalmente en desacuerdo y un 5 por ciento en desacuerdo que la satisfacción está acorde a su rendimiento laboral.

**Categoría:** Analizar la relación entre proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico en el estado Yzacuy.

**Indicador:** Productividad.

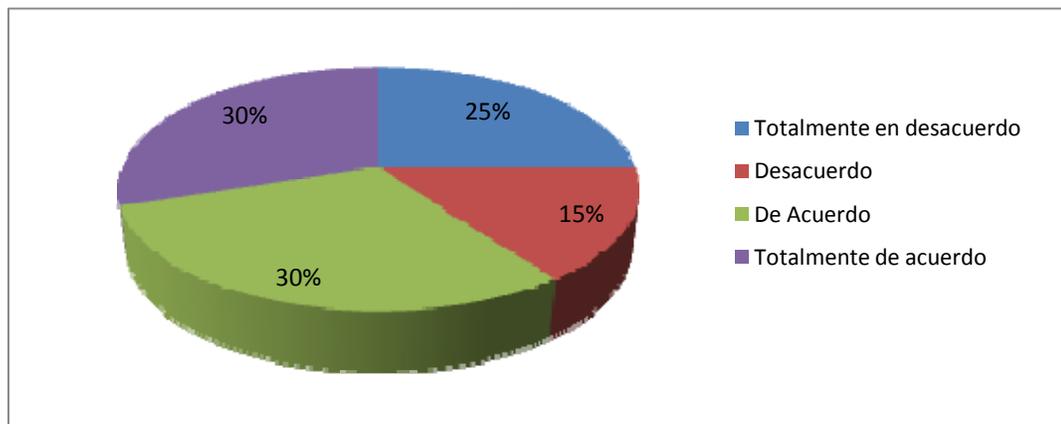
**Ítem 17:** La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.

**Tabla 22**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>17</b>	5	25	3	15	6	30	6	30

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 17**  
**La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados**



Fuente: Garrido (2015)

**Ítem 18:** La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.

**Tabla 23**

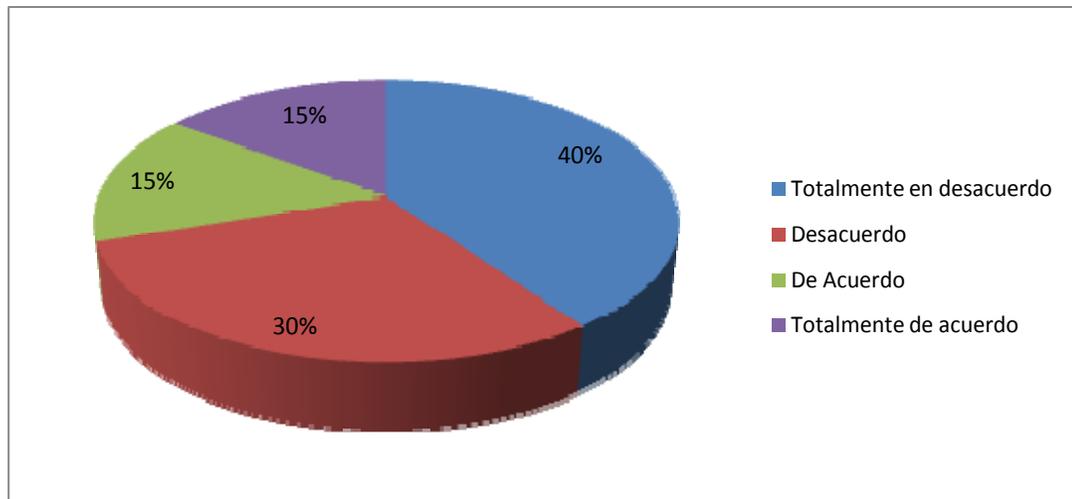
**Distribución de Frecuencias**  
**La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>18</b>	8	40	6	30	3	15	3	15

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 18**

**La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Productividad):**

Con respecto al ítem 17 el cual se refiere a si la productividad se ve afectada por el rendimiento laboral en la empresa Gas Comunal, en la tabla 22 y grafico 17, se refleja que los empleados son de la opinión en estar en totalmente de acuerdo en un 30 por ciento y en 30 por ciento de acuerdo en que la productividad de la empresa desde su estatización se haya visto afectada por el rendimiento laboral, en tanto que un 25 por ciento está totalmente en desacuerdo en contraposición con un 15 por ciento que si están en desacuerdo.

La información presentada en el tabla 23 y grafico 18, relacionada al ítem 18, respecto a si la productividad de la empresa Gas Comunal es independiente al rendimiento laboral de sus empleados, señalaron en un 40 por ciento estar totalmente en desacuerdo que la productividad no es independiente al rendimiento laboral de sus empleados que esta tiene un grado de vinculación que forma parte del incentivo que pueda tener un trabajador dentro de la empresa, mientras que un 30 por ciento está desacuerdo. En el caso contrario, un 15 por ciento si está de acuerdo y un 15 por ciento totalmente de acuerdo que es independiente la productividad del rendimiento, como ya se ha mencionado anteriormente la productividad es sinónimo de rendimiento, desde un enfoque sistemático se dice que algo o alguien son productivos con una cantidad de recursos o insumos en un periodo de tiempo dado si se logra el máximo de productos, obteniendo como resultado la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento.

**Indicador: Crecimiento.**

**Ítem 19:** El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.

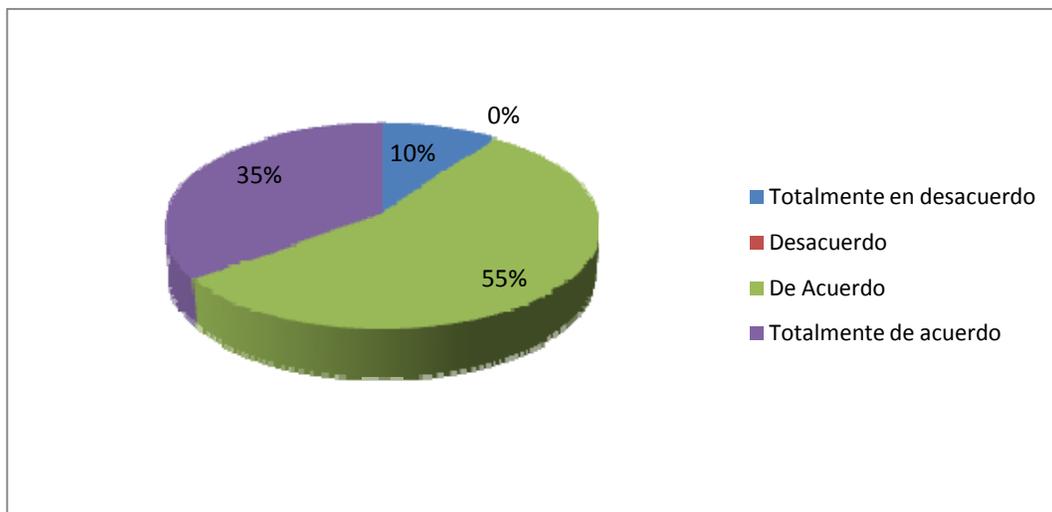
**Tabla 24**  
**Distribución de Frecuencias**  
**El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>19</b>	2	10	0	0	11	55	7	35

Fuente: Garrido (2015).

**Gráfico 19**

**El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.**



Fuente: Garrido (2015)

**Indicador:** Crecimiento.

**Ítem 20:** El crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados.

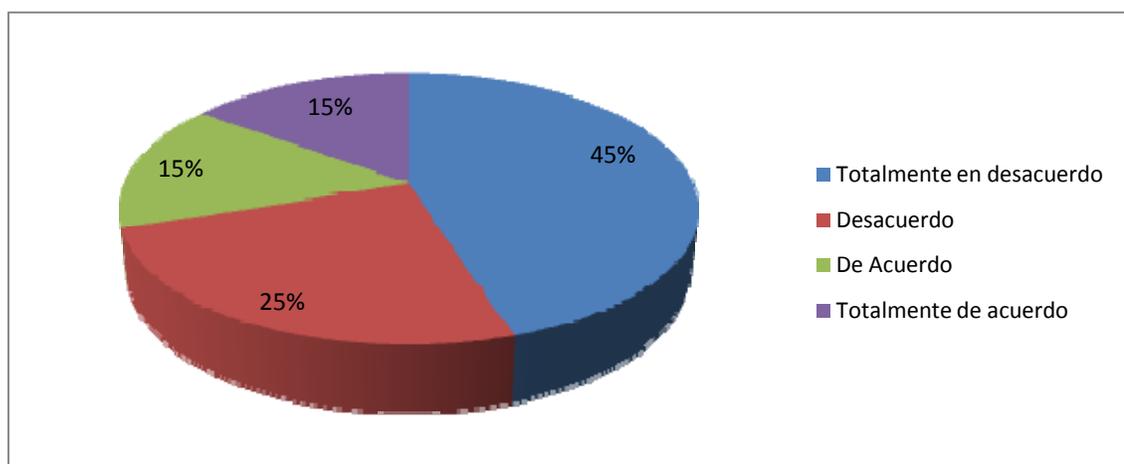
**Tabla 25**  
**Distribución de Frecuencias**  
**El crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>20</b>	9	45	5	25	3	15	3	15

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 20**

**El crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Crecimiento):**

Conforme con la información presentada en el tabla 24 y grafico 19, los empleados de la Empresa Gas Comunal S.A. manifiestan que un 55 por ciento estar en acuerdo en que el crecimiento de la empresa Gas Comunal depende de rendimiento laboral de sus empleados, mientras que un 35 por ciento está totalmente de acuerdo, lo cual indica que la mayoría de los empleados manifiestan que el crecimiento de la empresa luego del proceso de estatización depende de crecimiento laboral, en contraposición con un 10 por ciento que si están en totalmente desacuerdo y un 0 por ciento en desacuerdo que no depende el crecimiento con el rendimiento laboral.

Se puede determinar que los resultados que el crecimiento está relacionado con la efectividad del trabajador y como se ha expresado con anterioridad este constituye un objetivo en sí mismo para muchas organizaciones, además, está relacionado con la supervivencia a largo plazo de la organización. En relación al ítem 20, sobre si el crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados de la empresa Gas Comunal después de su estatización, se refleja en el tabla 25 y grafico 20, que los empleados son de la opinión en estar de totalmente en desacuerdo en un 45 por ciento expresa que el crecimiento de la empresa Gas Comunal no está desligado, en tanto que un 25 por ciento está en desacuerdo. Por lo tanto la mayoría de los empleados sigue considerando que el crecimiento debe estar ligado al rendimiento laboral, al contrario un 15 por ciento que si están de acuerdo y un 15 por ciento totalmente de acuerdo que si esta desligado el crecimiento de la empresa.

**Indicador:** Satisfacción.

**Ítem 21:** La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.

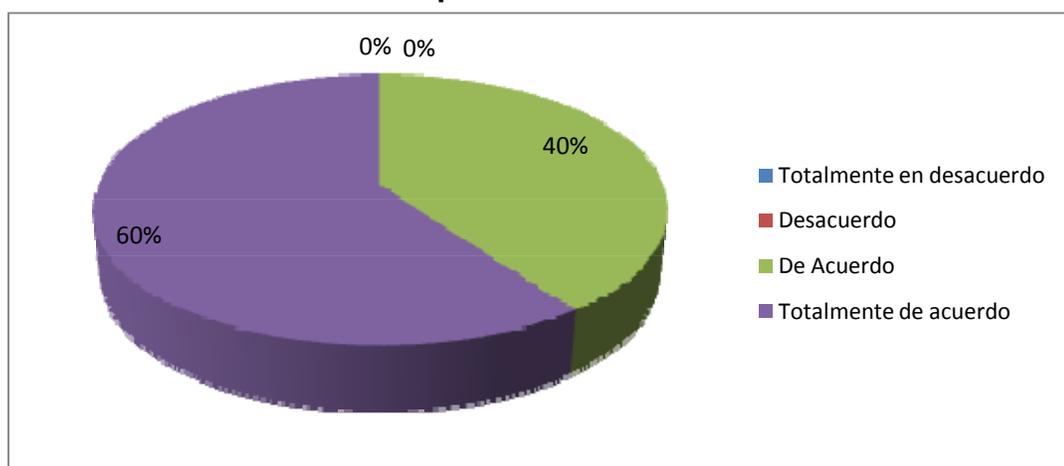
**Tabla 26**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>21</b>	0	0	0	0	8	40	12	60

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 21**

**La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.**



Fuente: Garrido (2015)

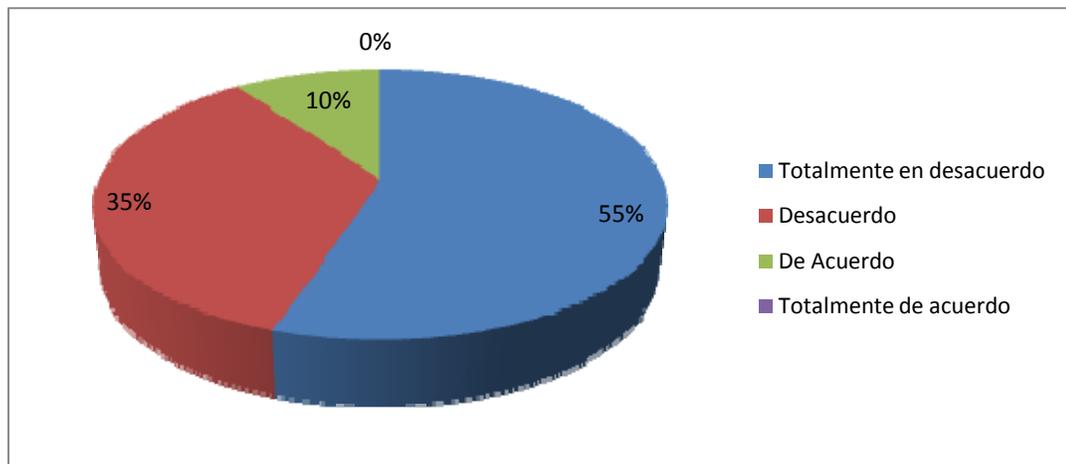
**Ítem 22:** La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.

**Tabla 27**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>22</b>	11	55	7	35	2	10	0	0

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 22**  
**La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Satisfacción):**

En la tabla 26 y gráfico 21, correspondientes al ítem 21, expresa claramente que un 60 % de las personas están totalmente de acuerdo que la satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad, el 40 % se encuentra de acuerdo, mientras que el 0 % está en total desacuerdo, y el otro 0% manifiesta estar en desacuerdo.

En el orden de las ideas anteriores se menciona que la importancia de mantener satisfecho al personal que labora en una empresa que las funciones que desempeña, tenga expectativas a las exigencias del trabajo, y que su esfuerzo y desempeño sea valorado en la organización, hace que la satisfacción incida en su crecimiento y productividad de una organización.

La información presentada en la tabla 27 y gráfico 22, relacionada al ítem 22, respecto a que la satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad en la empresa Gas Comunal, en conformidad al 55 por ciento estar totalmente en desacuerdo que la satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad, esto da a entender que están muy ligadas a la satisfacción de los empleados, el ítem 22, refleja un 35 por ciento está en desacuerdo, en relación al 10 por ciento de los encuestados está de acuerdo y el otro 0% totalmente de acuerdo, expresando más de la mitad de los empleados es de la opinión que la satisfacción laboral en una empresa resulta de gran importancia, pues la misma es relevante al crecimiento y productividad para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad aunado a la optimización del desempeño y la calidad de vida de las personas.

**Indicador:** Motivación.

**Ítem 23:** La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.

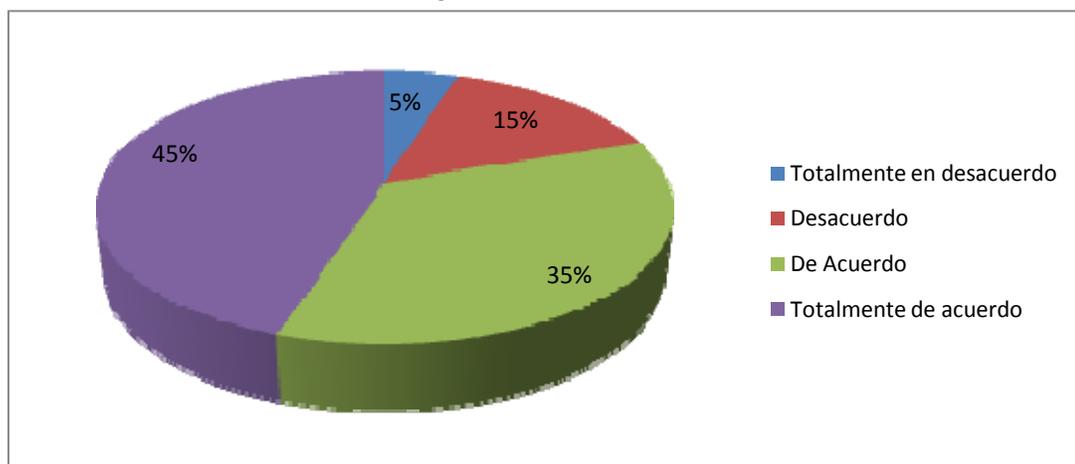
**Tabla 28**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>23</b>	1	5	3	15	7	35	9	45

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 23**

**La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.**



Fuente: Garrido (2015)

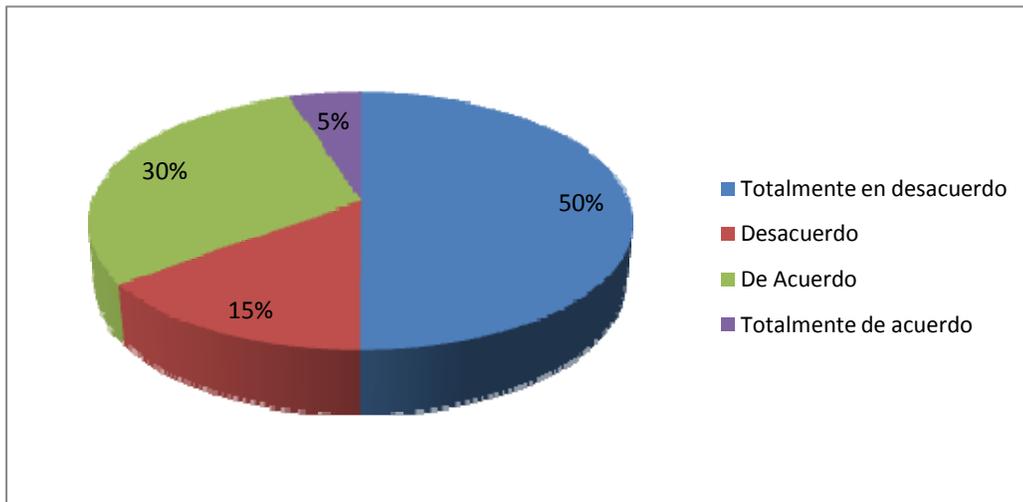
**Ítem 24:** La motivación de los empleados no se vincula a su crecimiento y productividad.

**Tabla 29**  
**Distribución de Frecuencias**  
**La motivación de los empleados no se vincula a su crecimiento y**  
**productividad.**

Alternativas	Totalmente en desacuerdo		Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>24</b>	10	50	3	15	6	30	1	5

Fuente: Garrido (2015).

**Grafico 24**  
**La motivación de los empleados no se vincula a su crecimiento y**  
**productividad.**



Fuente: Garrido (2015)

### **Interpretación de resultados por Indicador (Motivación):**

En la tabla 28 y grafico 23, correspondientes al ítems 23, expresa claramente que un 45 por ciento de las personas están totalmente de acuerdo que la motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad, mientras que el 35 por ciento se encuentra de acuerdo, el 15 por ciento está en desacuerdo, el 5 por ciento está en totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan, que los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo cabe acotar que, en una empresa, se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se hace necesario asegurar a quienes tienen a su cargo esta tarea, es decir, los trabajadores, tengan los incentivos y la motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito, si la motivación es poca o no existe se produce desmotivación, la cual puede incidir en un insuficiente aporte por parte de los trabajadores a los logros de la empresa.

Se evidencia en la tabla 29 y grafico 24, correspondiente al ítems 24, enuncia que un 50 por ciento de los encuestados está en totalmente en desacuerdo que la motivación de los empleados no es vinculante a su crecimiento y productividad, el 30 por ciento de acuerdo, el 15 por ciento en desacuerdo y el otro 5 por ciento totalmente de acuerdo, según estos resultados inciden en que la motivación laboral, es responsabilidad de la gerencia de talento humano la cual debe ser capaz de intervenir de manera oportuna para contribuir con el desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a

garantizar la entrega de resultados óptimos y un producto de trabajo de calidad, aumentando la productividad y el crecimiento dentro de la misma.

**Tabla 30**

**Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 1.**

<b>Objetivo 1: Describir el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Oferta	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.	Totalmente en Desacuerdo	10	Totalmente en Desacuerdo 50 %
		Desacuerdo	06	
		De acuerdo	04	
		Totalmente de acuerdo	0	
Oferta	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización	Totalmente en Desacuerdo	01	Totalmente de Acuerdo 35%
		Desacuerdo	05	
		De acuerdo	07	
		Totalmente de acuerdo	07	
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Demanda	La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.	Totalmente en Desacuerdo	12	Totalmente en Desacuerdo 60%
		Desacuerdo	07	
		De acuerdo	01	
		Totalmente de acuerdo	0	

<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Crecimiento	El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.	Totalmente en Desacuerdo	06	Desacuerdo 55%
		Desacuerdo	11	
		De acuerdo	02	
		Totalmente de acuerdo	01	
Crecimiento	El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización.	Totalmente en Desacuerdo	02	De Acuerdo 55%
		Desacuerdo	05	
		De acuerdo	11	
		Totalmente de acuerdo	02	
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Productividad	La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización	Totalmente en Desacuerdo	04	Desacuerdo 60%
		Desacuerdo	12	
		De acuerdo	03	
		Totalmente de acuerdo	01	
Productividad	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.	Totalmente en Desacuerdo	02	Desacuerdo 35%
		Desacuerdo	07	
		De acuerdo	06	
		Totalmente de acuerdo	05	

Fuente: Garrido (2015) base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Gas Comunal, S.A.

**Tabla 31 Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 2.**

<b>Objetivo 2:</b> Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy.				
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Condiciones de Trabajo	Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	02	De Acuerdo 45%
		Desacuerdo	02	
		De acuerdo	09	
		Totalmente de acuerdo	07	
Condiciones de Trabajo	Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	01	Totalmente de Acuerdo 65%
		Desacuerdo	02	
		De acuerdo	04	
		Totalmente de acuerdo	13	
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Relaciones Laborales	Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	0	Acuerdo 50%
		Desacuerdo	03	
		De acuerdo	10	
		Totalmente de acuerdo	07	
Relaciones Laborales	Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	06	Acuerdo 35%
		Desacuerdo	06	
		De acuerdo	07	
		Totalmente de acuerdo	01	

Indicador	Ítems	Alternativas	Resultados	Resultados Porcentual %
Motivación.	La motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral	Totalmente en Desacuerdo	01	Acuerdo 50%
		Desacuerdo	01	
		De acuerdo	10	
		Totalmente de acuerdo	08	
Motivación	La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral	Totalmente en Desacuerdo	13	Totalmente en Desacuerdo 65%
		Desacuerdo	03	
		De acuerdo	04	
		Totalmente de acuerdo	0	
Indicador	Ítems	Alternativas	Resultados	Resultados Porcentual %
Satisfacción	La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	05	Desacuerdo 60%
		Desacuerdo	12	
		De acuerdo	02	
		Totalmente de acuerdo	01	
Satisfacción	La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.	Totalmente en Desacuerdo	02	Acuerdo 45%
		Desacuerdo	01	
		De acuerdo	09	
		Totalmente de acuerdo	08	

Fuente: Garrido (2015) base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Gas Comunal, S.A.

**Tabla 32**

**Cuadro Comparativo de Análisis de Resultados del Instrumento Objetivo N° 3.**

<b>Objetivo 3: Analizar la relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico en el Edo Yaracuy.</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Productividad	La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.	Totalmente en Desacuerdo	05	Totalmente de Acuerdo 30%
		Desacuerdo	03	
		De acuerdo	06	
		Totalmente de acuerdo	06	
Productividad	La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados	Totalmente en Desacuerdo	08	Totalmente de Acuerdo 15%
		Desacuerdo	06	
		De acuerdo	03	
		Totalmente de acuerdo	03	
<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Resultados Porcentual %</b>
Crecimiento	El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados	Totalmente en Desacuerdo	02	Acuerdo 55%
		Desacuerdo	0	
		De acuerdo	11	
		Totalmente de acuerdo	07	
Crecimiento	Su crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados	Totalmente en Desacuerdo	09	Totalmente en Desacuerdo 45%
		Desacuerdo	05	
		De acuerdo	03	
		Totalmente de acuerdo	03	

Indicador	Ítems	Alternativas	Resultados	Resultados Porcentual %
Satisfacción	La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad	Totalmente en Desacuerdo	0	Totalmente de Acuerdo 60%
		Desacuerdo	0	
		De acuerdo	08	
		Totalmente de acuerdo	12	
Satisfacción	La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad	Totalmente en Desacuerdo	11	Totalmente en Desacuerdo 55%
		Desacuerdo	07	
		De acuerdo	02	
		Totalmente de acuerdo	0	
Indicador	Ítems	Alternativas	Resultados	Resultados Porcentual %
Motivación	La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad	Totalmente en Desacuerdo	01	Totalmente de Acuerdo 45%
		Desacuerdo	03	
		De acuerdo	07	
		Totalmente de acuerdo	09	
Motivación	La motivación de los empleados no es vinculante a su crecimiento y productividad	Totalmente en Desacuerdo	10	Totalmente en Desacuerdo 50%
		Desacuerdo	03	
		De acuerdo	06	
		Totalmente de acuerdo	01	

Fuente: Garrido (2015) base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Gas Comunal, S.A.

## CONCLUSIONES

El estudio del proceso de estatización efectuado en las empresas distribuidoras de gas doméstico permitió conocer las condiciones en las cuales se encuentra este proceso en la actualidad en cuanto a rendimiento laboral y productividad. Por lo tanto la investigación efectuada para analizar el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy arrojó las siguientes conclusiones:

- El proceso de estatización desarrollado en la empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy, no ha producido los cambios que se requerían respecto a fomentar un mayor desarrollo de la empresa en cuanto a los indicadores oferta, demanda, crecimiento y productividad, que permitiera una mejor relación entre el consumidor y el servicio que se le ofrece. En consecuencia los resultados obtenidos, revelan que la prestación del servicio en la empresa Gas Comunal S.A, en la actualidad sigue sin satisfacer la oferta y la demanda después del proceso de estatización, lo cual incide en su crecimiento y su productividad como empresa que se considera líder en el mercado de gas doméstico en el estado Yaracuy.
- El rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy, Gas Comunal S.A., se detectó que existen diversos factores que influyen en el rendimiento laboral los cuales son difíciles de cuantificar a simple vista, pero que tienen una incidencia decisiva en el rendimiento del personal, utilizando las herramientas indicadas para la investigación

se determino que la motivación, satisfacción, condiciones y relaciones laborales, repercuten de manera desfavorable, teniendo en cuenta estos indicadores que son propios del desarrollo humano en la organización y del desempeño del personal, se pudo comprobar que la motivación es un factor relevante que impulsa el rendimiento laboral, la ausencia de motivación del personal a conllevado a una falta de estímulo para realizar el trabajo en forma efectiva, esto incide perjudicialmente en logro de los objetivos y en el bienestar del empleado obteniendo un bajo rendimiento y productividad en la organización, el cual traerá un mal acontecer en la empresa, por eso es de gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral dentro de la misma. Así mismo, se identifico que el personal relaciona la satisfacción a su labor desempeñada y que a su vez esta vinculada con el rendimiento laboral, es fundamental el reconocimiento del trabajo para promover un buen desempeño laboral y obtener la satisfacción del personal que este se sienta valorado y útil, reforzando su estima. Por otra parte, se revisaron las condiciones laborales arrojando que estas influyen y son determinantes en el rendimiento laboral, los espacios seguros y con un ambiente laboral de confianza que permita a los trabajadores el desarrollo personal en sus puestos de trabajo, es clave para fortalecer el rendimiento, el ambiente donde se desarrollan las actividades debe ser optimo para garantizar su buen funcionamiento. Las relaciones laborales también afectan e inciden en el rendimiento laboral, según datos obtenidos esto deja en evidencia que el entorno laboral no es efectivo y que ha venido desmejorando los vínculos establecidos en el espacio laboral, entorpeciendo el buen funcionamiento de las relaciones laborales dentro de la empresa.

- El proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora de gas doméstico Gas Comunal S.A. de San Felipe, según estudio confrontan una crisis organizacional debido al cambio que representa el pasar de una administración privada a una pública, la intensidad de la crisis en función del tipo transición y en el contexto en que se desenvuelven determina el grado del impacto a su personal que labora dentro de esta, cuando una empresa como esta cuya actividad productiva se encuentra dentro de los sectores considerados estratégicos o de interés social por el Estado, de manera brusca interrumpe su forma de administrarse, esto tiene un impacto en su personal y esa fusión de cultura organizacional ha causado una desmotivación y a su vez un bajo rendimiento laboral, lo cual permite considerar que los eventos estudiados están estrechamente relacionados.

## RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones obtenidas sobre el análisis del impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora de gas doméstico Gas Comunal S.A. en el estado Yaracuy se recomienda a su Administración:

- Aplicar un plan de estrategias motivadoras, que permitan la integración y participación de todos los empleados de la empresa Gas Comunal S.A., con la finalidad de estimular la su labor y motivación hacia su trabajo.
- Mantener informado, en todo momento, acerca los planes y objetivos de la empresa, con el objeto de estar al día de los avances o problemáticas que se van presentando en el quehacer diario y así actuar de la manera más conveniente a favor del desarrollo de la empresa.
- En relación al rendimiento laboral, se sugiere aceptar las críticas constructivas, expresadas por los empleados y trabajadores, y permitir así mejorar la interacción con todos y cada uno de los miembros de la empresa, con miras a su progreso y buen funcionamiento.
- Profundizar sobre el cambio en la cultura organizacional que genera el cambio de administración para determinar como afecta la percepción de sus trabajadores.

- Incorporar el talento humano, en los sistemas implementados para sean participes de los nuevos objetivos, siempre en la búsqueda de mayor rentabilidad, apuntando a la optimización de la producción, el consumo, y el bienestar colectivo.
- Orientar y fortalecer el compromiso con la empresa para restablecer la confianza y genera mayor credibilidad.
- Conformar equipos de trabajo con especialistas profesionales que puedan detectar inconvenientes que hacen inviable la verdadera transformación productiva de la empresa.
- Valorar al personal proveniente de la empresa privada para organizar equipos innovadores de trabajo, conformado con el personal de trayectoria donde su experiencia sea apreciada y sus ideas sean tomadas en cuenta.
- Proponer alternativas que permitan resolver o incluso disolver los problemas, desprendiendo así el asunto que imposibilita la productividad en la empresa.
- Mantener y mejorar los beneficios contractuales adquiridos en la empresa privada.
- Fomentar equipos renovadores de trabajo, que de una vez identifiquen las dificultades, a partir de los elementos existentes, a transformarlos o sugerir nuevos elementos, que hagan que la empresa sea productiva

y que lo que se produzca sea distribuido y aceptado por nuestra sociedad.

- Desarrollar un modelo productivo y de servicio; donde la inversión se su objetivo principal.

## LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez, V. (2011). **“Estatizar no siempre significa socializar”**, Prensa Centro Internacional Miranda (CIM), Caracas. <http://www.aporrea.org/ideologia/n174118.html>. Consultada: Agosto 01, 2014.

Aranguren Williams, (2011). **La Inspección del Trabajo en Venezuela**, 1era Edición Valencia.

Arias, F. (2004). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**.(Cuarta Edición). Editorial Episteme.

Arias, Fidas. (2006). **Proyecto de investigación**. Introducción a la Metodología Científica. (Quinta Edición). Caracas: Editorial Episteme, C.A.

Anne Trebilcock, **Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos Visión General**, Enciclopedia de la salud y seguridad en el trabajo.

Auroi, C. (2011). **“Nacionalizaciones en América Latina”**: ¿Una vuelta al pasado?, Revista interdisciplinaria Entelequia, Num. 13 (primavera 2011). <http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2011/e13a19.pdf>. Consultada: julio 15, 2014.

Bain, David (1985). **Productividad la Solución a los Problemas de la Empresa**. Mc. Graw Hill de México.

Balestrini, M. (1997). **Cómo se Elabora un Proyecto de Investigación**. Caracas.

Blanch, J. (2002). **Teoría de las Relaciones Laborales**. España: Editorial UOC.

Briones (1995). **Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales**. México: Editorial Trillas.

Brunet, L. (2002). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones**. (Cuarta reimpresión) México, D.F. Editorial Trillas.

Calderón A, (2006). **Trayectoria de la nacionalización petrolera**. Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, v.12 n.1 Caracas abr. 2006 versión impresa ISSN 20030507.

Colmenares, M. (2010). **Relaciones de las empresas nacionalizadas por la revolución de Chávez.** Disponible en: <http://www.marthacolmenares.com/2010/01/20/relacion-de-las-empresas-nacionalizadas-por-la-revolucion-de-chavez/>. Consultado: noviembre 25.

Consenza, M. (2005). **Causas y efectos de la estatización de la banca.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Consultada: junio 16, 2014.

**Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela,** Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860.

Corral, Yadira (2008). **Validez Y Confiabilidad De Los Instrumentos De Investigación** Para La Recolección De Datos. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales Universidad de Carabobo. Valencia Estado Carabobo – Venezuela.

Corbetta, P. (2003). **Metodología y técnicas de investigación social.** Madrid: McGrawHill, 448 pp.

Covey S, (1989). **Los 7 Hábitos de la Gente altamente Efectiva,** Argentina 1era edición.

Davis K. y Jhon W. Newstrom (2000). **Comportamiento Humano en el Trabajo.** (Décima edición) México: D.F. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Consultada: junio 19, 2014.

Delgado, Yamile; Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel, (2003). **Conduciendo la investigación** . 2da. Edición. Editorial comalaca.com, Caracas. **Diccionario de la Real Academia Española.** <http://lema.rae.es/drae/?val=rendimiento+laboral>. Consultada: julio 10, 2014.

Del Ángel, G. y Martinelli, C. (1982). **“La Estatización de 1982 de la Banca en México”.** (Ensayo con economía política). Consultada: junio 11 , 2014.

**Diccionario Eco-Finanzas,** (s/f). Disponible en: <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESTATIZACION.htm>. Consultado: 2013, noviembre 20

Dombois, Rainer y Pries, Ludger (1998). **“Un huracán devastador o un choque catalizador? Globalización y relaciones industriales en Brasil, Colombia y México”** en Revista Latinoamericana de Estudio del Trabajo. Año 4. N° 8. Consultada: Enero 28, 2015.

Ducker, P (1991). **La Gerencia en Tiempos Difíciles**, Buenos Aires Editorial El Ateneo. Consultada: Febrero 16, 2015.

Drucker, Peter. (2002), **La gerencia en la sociedad futura**. Bogotá, Ed. Norma. Consultada: Febrero 16, 2015.

Drucker, Peter. (1999), **Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI**. Bogotá, ed. Norma, Consultada: Febrero 17, 2015.

Ezequiel (2010). **Nuevas Estatizaciones de Chávez**. Disponible en: <http://po.org.ar/poweb/po1153/2010/11/04/las-nuevas-estatizaciones-de-chavez/>. Consultado: 2013, noviembre 20.

Fischer Laura y Espejo Jorge (2004), **Mercadotecnia**. Tercera Edición Mc Graw Hill. Consultada: Marzo 02, 2015

Fernández, M. (2009). "Impacto **del proceso de nacionalización en la economíavenezolana**",<http://nacionalizacionenvenezuela2009.blogspot.com/2009/05/impacto-del-proceso-de-nacionalizacion.html>.Consultada: junio 26, 2014.

Granda, E. (2006) "La **insatisfacción Laboral como Factor del bajo rendimiento del trabajador**". (Ensayo). Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>. Consultado: 2013, noviembre 21.

Galindo M. Miguel A. (2011). **Crecimiento Económico Tendencias y Nuevos Desarrollos de la Teoría Económica**, N° 858 ICE. Consultada: Febrero 18, 2015.

Gibson, J., J. Ivancevich y J. Donelly (2001) **Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos**. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana.

González, T. (2009). **Liderazgo y clima organizacional en el contexto de la Iopcymat**. Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para optar al título de Magíster en Ciencias Administrativas. Universidad de oriente, Núcleo Anzoátegui.

Guevara, W. (2010). **Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera en Maturín**, Monagas junio/noviembre 2008. Trabajo especial de grado, Universidad Nacional Experimental De Guayana, estado Bolívar. Disponible en: [cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS\\_POSTGRADO/...](http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/...) Consultada: junio 27, 2014.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2000), **Metodología de la Investigación**. (2da ed). México: Editorial Ultra.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2003). **Metodología de la Investigación**. 3° edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Hurtado, O. (2.000) **“Fortalecer la preparación del maestro”**. Valencia: Revista CANDIDUS. Nº 8 Marzo 2.000. Venezuela.

Hurtado L., Iván & Toro G., Josefina (1997). **Paradigmas y métodos de Investigación, en tiempos de cambio**. Valencia, Venezuela. Episteme Consultores Asociados C.A.

**“Estatizaciones no han mejorado ni aumentado la productividad”**, DiarioElCarabobeño, 31/12/69. <http://www.finanzasytributos.com/main/index.php?mod=MMA&id=4479> Consultada: agosto 05, 2014.

Jaramillo, (2011). **Análisis Crítico del Régimen de las Empresas Públicas en el Ecuador (Un estudio sobre las Empresas Públicas en el Ecuador)**, Tesis de Maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador). Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2839/1/T1004-MDE-Jaramillo-Analisis.pdf>. Consultada: junio 27, 2014.

Kotler Philip, Cámara Dionisio, Grande Idelfonso y Cruz Ignacio (2000). **Dirección de Marketing**, Edición del Milenio, Prentice Hall. Consultada: Febrero 24, 2015.

Kuznets, S. (1966): **Modern Economic Growth**, Yale University Press, New Haven, Conn. Consultada: Enero 16, 2015.

**Ley de Expropiación por causa de utilidad pública o social**, Gaceta oficial de República de Venezuela, Caracas Lunes 01 de Julio 2002.

**Ley de Tierras Urbanas**, Republica Bolivariana de Venezuela, Asamblea Nacional Caracas 13 de agosto 2009.

**Ley para la defensa de las personas en el acceso a los bienes y servicios**, Decreto No. 6.09227 Caracas Mayo 2008.

**Ley Orgánica del Poder Popular**, Republica Bolivariana de Venezuela, Asamblea Nacional Caracas 09 de Diciembre 2010.

Lucena Héctor, (2009). **Lo Laboral en tiempos de transición**, 1era Reimpresión Valencia.

Lucena, H. (2010). **Estudios del trabajo en América Latina, con énfasis en Venezuela, “De privatizaciones a Re Estatizaciones”**. <http://hectorlucena.blogspot.com/2010/03/de-privatizaciones-re-estatizaciones.html>. Consultada: junio 25, 2014.

Lucena, H. (2007), **Las Relaciones Laborales en América Latina**. Revista sobre relaciones industriales y laborales, Consultada: Febrero 09, 2015.

Luna Correa, J. (2012). **Influencia del capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya**, Guanajuato. Tesis Doctoral, Universidad de Celaya (México). Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/modelo-competitividad.html>. Consultada: junio 24, 2014.

Lynch H. (2008). **El Proyecto del Gobierno argentino de Estatizar las Jubilaciones Privadas**. Buenos Aires: Fundación Metas Siglo XXI.

Mankiw Gregory N, (2002), **Principios de la Economía**, 2da Edición. Consultada: Marzo 04, 2015.

Mankiw Gregory. **Principios de Economía**, Tercera Edición, Mc Graw Hill. Consultada: Febrero 10, 2015.

Morice, E. (1974). **Diccionario de Estadística**. (Primera Edición). México: Compañía Editorial Continental, S.A.NETER,

Muñiz, R., (2014). **Marketing en el Siglo XXI**. Disponible en: <http://www.marketing-xxi.com/introduccion-82.htm>. Consultada: julio 26, 2014.

Muñoz, A. **Satisfacción e insatisfacción en el trabajo**. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

Ortiz, P. (2012). **Modelo de gestión de conocimiento basado en mentores para una empresa de consultoría de ingeniería de petróleo**, Tesis de Maestría en la Universidad Metropolitana (Caracas). Disponible en: <http://www.specaracas.org.ve/Tesis%20Pedro%20Ortiz%20Final.pdf>. Consultada: Julio 16, 2014.

Parraga, M. (2008). **“El estado también se reservara intermediación en sector gas”**, El Universal, Caracas Jueves 28/08/08. <http://venezuelareal.zoomblog.com/archivo/2008/08/28/el-Estado-tambien-se-reservara-interme.html>. Consultada: julio 28, 2014.

Peiro, J.M. Gonzalez, V., Zuriaga, R., Ramos, J. y Bravo, M.J. (1989). **El cuestionario de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de Equipos de Atención Primaria (CSL PS-EAP)**. Revista de Psicología de la salud. Enero 20, 2015.

Penrose, E. T. (1962). **Teoría del Crecimiento de la empresa**, Madrid: Ediciones Aguilar. Enero 30, 2015.

Proponenko, Joseph. (1989). **Gestión de Productividad**. Organización Internacional de Trabajo, Ginebra. Enero 15, 2015.

Porras, E. (2007). **“Estatización, acciones publicas y regulación”**, Ven economía finanzas Vol. 24 No 5 Febrero 2007. [http://www.veneconomia.com/site/files/articulos/artEsp4317\\_3008.pdf](http://www.veneconomia.com/site/files/articulos/artEsp4317_3008.pdf). Consultada: julio 30, 2014.

**Resumen del Tema de nacionalización de las empresas consideradas estratégicas**, Publicado Gerencia General XVI Sección “A”, 15/03/2011. <http://legislacionempresarialgga.blogspot.com/2011/03/resumen-del-tema-nacionalizacion-de-las.html>.

**Revista Parlamentario** (s/f). Disponible en: <http://www.parlamentario.com/noticia-66557.html>. Consultado: noviembre 25.

Riesco, M. (2012). **“Estatizar”**, Economista Cenda. <http://economia.manuelriesco.cl/2012/11/estatar.html#!/2012/11/estatar.html>. Consultada: julio 23, 2014.

Robbins, Stephen P. (2008), **Comportamiento organizacional**, 7ª edición, Editorial Prentice Hall, México. Enero 12, 2015.

Sabino C, (1992). **El Proceso de Investigación**, Ed. Panapo, Caracas.  
SHAO, Stephen. (1971). Estadística para Economistas y Administradores de

Empresas. (Primera Edición). México: Herrero Hermanos, SUCS, S.A.

Salguero, L. (2001). **Motivación: Teorías y Definiciones**. Sinopsis Educativa. Revista Venezolana de Investigación. Volumen I (1). Pp. 34-35. Caracas- Venezuela.

SAMPIERI HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO Pilar. **Metodología de la Investigación**. 2001. Mc Graw Hill. 2º Edición. México.

Stoner J., Freeman E. (1992). **Administración**, Quinta Edición, México.

Satesmases, Miguel (2009). **Diseño de y análisis de encuestas en investigación social y de mercados**, Dyane versión 4. Editorial Piramide. Madrid, España.

Shumate, B. **“Factores que influyen en el rendimiento de empleado”**, [http://www.ehowenespanol.com/factores-influyen-rendimiento-del-empleado-lista\\_399173](http://www.ehowenespanol.com/factores-influyen-rendimiento-del-empleado-lista_399173). Consultada: agosto 02, 2014.

**Trabajo de Sociología de una Empresa de Rendimiento Laboral Deficiente**. (2009). Disponible en: *BuenasTareas.com*. <http://www.buenastareas.com/ensayos>. Consultado: 2013, noviembre 14.

Trabajador Comunal **“Lo que no se sabe de Pdv Comunal”**, Domingo 04 de Marzo de 2012. <http://trabajadorespdvcomunal.blogspot.com/>. Consultada: agosto 06, 2014.

Tadeo, J. (2012). **“Evolución del nacionalismo en América Latina, con énfasis en Venezuela”**, Atalaya Columnista. <http://diarioelpopular.com/2012/05/14/evolucion-del-nacionalismo-en-america-latina/>. Consultada: agosto 04, 2014.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). **El Proceso de la Investigación Científica Incluye: Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación**, 4ª Ed México Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (1998). **El proceso de Investigación Científica**. México. Editorial Limusa.

Urdaneta, O., Álvarez, C., y Urdaneta, M. (2009). **Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia**. Documento en línea: Revista Venezolana de Gerencia vol. 14 N° 47

Maracaibo sep. 2009. Disponible en: [www.scielo.org.vescielo.php?script=sci.99842009000300008](http://www.scielo.org.vescielo.php?script=sci.99842009000300008) Consultado: enero 15, 2014

Uzcategui, R. (2007). **“Reforma constitucional: globalización, disciplina y estatización, Asociación Civil Bolivariana “Defensores de Bolívar”**. Septiembre. <http://defensoresdelbolivar.blogspot.com/2007/09/reforma-constitucional-globalizacin.html>. Consultado: julio 22, 2014.

Velazco, (2011). **De la Nacionalización a la Polarización en Bolivia: Un análisis desde los instrumentos de las Políticas Públicas y la Gobernanza**, Tesis de Maestría de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Universidad de Bolivia, Sede Ecuador. Disponible en: <https://flacsoandes.org/dspace/bitstream/10469/3910/1/TFLACSO-2011SRVP.pdf>. Consultado: junio 27, 2014.

Venutolo, E. (2009). **Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires**. Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia (Argentina). Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161>. Consultado: junio 23, 2014.

Vivero, J. (2003). **Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. Organización Internacional del Trabajo**. Chile. Disponible en: [www.insumisos.com/.../liderazgo%20y%20resolucion%20de%20conflictos.pdf](http://www.insumisos.com/.../liderazgo%20y%20resolucion%20de%20conflictos.pdf) –Consultada: julio 28, 2014.

Wikipedia **“Propiedad privada en Venezuela durante la revolución bolivariana”**, 15/04/10. [http://es.wikipedia.org/wiki/Propiedad\\_privada\\_en\\_Venezuela\\_durante\\_la\\_Revoluci%C3%B3n\\_Bolivariana](http://es.wikipedia.org/wiki/Propiedad_privada_en_Venezuela_durante_la_Revoluci%C3%B3n_Bolivariana). Consultado: junio 14, 2014.

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**Cuestionario**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES**  
**SAN FELIPE**



**CUESTIONARIO**

Estimado empleado, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información valiosa para una investigación académica sobre el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy. En tal sentido se le agradece la colaboración que pueda prestar al contestar con la mayor objetividad posible la información solicitada, la cual será tratada en forma confidencial y para insumo exclusivo de la investigadora que la está efectuando.

Se sabrá agradecer la veracidad de sus respuestas y su interés al hacerlo. A continuación se le presentan una serie de instrucciones para el desarrollo del mismo:

**INSTRUCCIONES:**

- ✓ Utilice un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para rellenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.
- ✓ Lea detenidamente los planteamientos que se le presentan.
- ✓ No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen cuatro (04) opciones de respuesta, elija la mejor que describa lo que piensa usted. Solamente una (01) opción.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
TD	D	A	TA

- ✓ Marque con claridad la opción elegida con una cruz "X". Recuerde: NO se deben marcar dos opciones.
- ✓ Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó esta encuesta y le explicó la importancia de su participación.
- ✓ Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales por lo cual no se solicita en ningún momento sus datos personales.
- ✓ Cuando se sienta preparado puede usted iniciar. Te pedimos además que respondas en forma sincera y relajada.
- ✓ Al finalizar, hacer entrega de esta encuesta al facilitador.

**Gracias por su colaboración.**

Licenciada: Milagros Garrido

<b>CUESTIONARIO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
<b>1</b>	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.				
<b>2</b>	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.				
<b>3</b>	La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.				
<b>4</b>	La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización.				
<b>5</b>	El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.				
<b>6</b>	El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización				
<b>7</b>	La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.				
<b>8</b>	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.				
<b>9</b>	Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.				
<b>10</b>	Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.				
<b>11</b>	Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.				
<b>12</b>	Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.				

<b>13</b>	La motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral.				
<b>14</b>	La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral				
<b>15</b>	La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.				
<b>16</b>	La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.				
<b>17</b>	La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.				
<b>18</b>	La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.				
<b>19</b>	El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.				
<b>20</b>	Su crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados				
<b>21</b>	La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.				
<b>22</b>	La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.				
<b>23</b>	La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.				
<b>24</b>	La motivación de los empleados no es vinculante a su crecimiento y productividad.				

**ANEXO B**  
**Validación del Instrumento**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO**  
**Y RELACIONES LABORALES**  
**SAN FELIPE**



**FORMATO DE VALIDACION**

**ESTIMADO(A) EXPERTO(A):**

Atendiendo a los requerimientos de la Universidad de Carabobo, me dirijo a usted, para solicitar muy respetuosamente la revisión exhaustiva del instrumento que se le anexa, el cual está relacionado con mi trabajo de investigación, cuyos resultados servirán para analizar el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.

Segura de que su ética, profesionalismo y reconocida trayectoria, su opinión nutrirá aún más el contenido de este importante estudio, por lo tanto sus observaciones, sugerencias y recomendaciones son necesarias para mejorar la versión final del mismo. A continuación presento la guía de validación para fines de evaluación siguiendo los criterios de pertinencia, coherencia, claridad y objetividad, y un espacio para observaciones.

Atentamente,

Lcda. Milagros Garrido

### DATOS DEL EXPERTO (A)

Nombres y Apellidos: María Isabel Mujica Liscano

Cédula de Identidad: V-4.479.019

Título de Pregrado: Profesor de Educación Media. Mención Biología

Título de Posgrado: Maestría en Educación. Mención Investigación Educativa

Institución donde lo Obtuvo: UPEL (Maracay – Barquisimeto)

Experiencia en la Temática: Docente contratado como tutor y evaluador en la UPEL-IMP (núcleo San Felipe) y Universidad Fermín Toro (extensión San Felipe)

### DATOS LABORALES:

Institución donde trabaja: UPEL, Universidad Fermín Toro

Cargo que desempeña: Docente contratado

Firma: \_\_\_\_\_

C.I. N°: 4429019

DATOS DEL EXPERTO (A)

Nombres y Apellidos: José Luis Abreu Nuñez

Cédula de Identidad: 4.972418

Título de Pregrado: Lic. en Contaduría Pública

Título de Posgrado:

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Abierta Núcleo Lara

Experiencia en la Temática: Estudios de Licenciatura en Matemática Mención Estadística y Probabilidad

DATOS LABORALES: Universidad Nacional Abierta Núcleo Lara

Institución donde trabaja: Independiente.

Cargo que desempeña:

Firma: Abreu

C.I. N°: 4972418

**DATOS DEL EXPERTO (A)**

Nombres y Apellidos: MARY CEJAS  
Cédula de Identidad: 14977614.  
Título de Pregrado: LIC. RELACIONES INDUSTRIALES.  
Título de Posgrado: MSc. ADMON DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES.  
Institución donde lo Obtuvo: UNIVERSIDAD DE CANTÓN -  
Experiencia en la Temática:

**DATOS LABORALES:**

Institución donde trabaja: POSTGRADO FACES UC.  
Cargo que desempeña: DOCENTE.  
Firma: Mary Cajas.  
C.I. N°: 14977614.

## INSTRUCCIONES

El presente formato de validación, está destinado a la evaluación de un cuestionario, el cual se anexa. Por lo tanto se recomienda leer cada uno de los ítems que guardan relación con cada uno de los indicadores que conforman los cuadros metodológicos elaborados para el desarrollo de la investigación, y evaluar de acuerdo a los criterios de pertinencia, coherencia, claridad y objetividad, definidos a continuación:

**Pertinencia:** el contenido del ítem se relaciona directamente con el indicador y la temática del estudio, contextualizada en las dimensiones de la variable.

**Coherencia:** el contenido del ítem guarda estrecha relación en su redacción entre las dimensiones de la variable y sus indicadores.

**Claridad:** el planteamiento del ítem está suficientemente explícito, y no deja lugar a dudas o ambigüedades.

**Objetividad:** el planteamiento del ítem se refiere a un solo aspecto que es sugerido por el indicador que lo origina.

**IMPACTO DEL PROCESO DE ESTATIZACION EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA DE GAS DOMESTICO  
EN EL ESTADO YARACUY**

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General.**

Analizar el impacto del proceso de estatización en el rendimiento laboral de los trabajadores en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.

**Objetivos Específicos.**

- ✓ Describir el proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.
- ✓ Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores en una empresa distribuidora de gas doméstico estatizada en el estado Yaracuy.
- ✓ Analizar la relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores en una empresa distribuidora de gas doméstico en el estado Yaracuy.



## MODELO DE ENCUESTA A VALIDAR

<b>1- EL proceso de estatización desarrollado en una empresa distribuidora de Gas Domestico en el Edo Yaracuy.</b>					
<b>A</b>	<b>ITEM OFERTA</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.				
2	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.				
<b>B</b>	<b>ITEM DEMANDA</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
3	La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.				
4	La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización.				
<b>C</b>	<b>ITEM CRECIMIENTO</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
5	El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.				
6	El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización				
<b>D</b>	<b>ITEM PRODUCTIVIDAD</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
7	La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.				
8	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.				

---

2-	<b>Caracterizar el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico estatizada en el Edo Yaracuy.</b>				
<b>A</b>	<b>ITEM</b> <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1	Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.				
2	Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.				
<b>B</b>	<b>ITEM</b> <b>RELACIONES LABORALES</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
3	Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.				
4	Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.				
<b>C</b>	<b>ITEM</b> <b>MOTIVACION</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
5	La motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral.				
6	La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral				
<b>D</b>	<b>ITEM</b> <b>SATISFACCION</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
7	La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.				
8	La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.				

<b>3-</b>	<b>Analizar la relación entre el proceso de estatización y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de gas domestico en el Edo Yaracuy.</b>				
<b>A</b>	<b>ITEM PRODUCTIVIDAD</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1	La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.				
2	La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.				
<b>B</b>	<b>ITEM CRECIMIENTO</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
3	El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.				
4	Su crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados				
<b>C</b>	<b>ITEM SATISFACCION</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
5	La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.				
6	La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.				
<b>D</b>	<b>ITEM MOTIVACION</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
7	La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.				
8	La motivación de los empleados no es vinculante a su crecimiento y productividad.				

## **OBSERVACION**

El instrumento revisado cumple con los criterios que establece el formato para su validación como lo son: pertinencia, coherencia, claridad y objetividad, puesto que el contenido de cada ítem cumple con lo sugerido por el indicador, haciendo la salvedad, que se espera estén bien documentados en el marco teórico de la investigación que se realiza.

Nombre del Experto:

Fecha de Revisión: Marzo 2015

**ANEXO C**  
**Cálculo de Confiabilidad**

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

Donde:

**K:** El número de ítems

**$S_i^2$ :** Sumatoria de Varianzas de los ítems

**$S_T^2$ :** Varianza de la suma de los ítems

**$\alpha$ :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

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

**K :** El número de ítems = 24

**$S_i^2$  :** Sumatoria de Varianzas de los ítems = 17,7

**$S_T^2$  :** Varianza de la suma de los ítems = 311,7

**$\alpha$  :** Coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,985

	a=	$\frac{24}{24-1}$	=	$\frac{1 - \sum Si^2}{St^2}$
	a=	1,043	=	$\frac{1 - 17,70}{311,7}$
		a=	1,043=	$[1 - 0,056]$
		a=	1,043x0,944	
		a=	0,985	

**Interpretación: Alta congruencia que presenta la variable en estudio representa Alta Confiabilidad del Instrumento**

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
<u>Rangos</u>	<u>Coefficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

## **ANEXO D**

### **Matriz Estadística de los Resultados**

### MATRIZ ESTADISTICA DE RESULTADOS

	Preguntas	Respuestas				Total
		TD	D	A	TA	
1	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal se ha mantenido luego del proceso de estatización.	10	6	4	0	20
2	La capacidad de oferta en la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.	1	5	7	7	20
3	La demanda del servicio de la empresa gas comunal satisface la oferta después del proceso de estatización.	12	7	1	0	20
4	La demanda del servicio de la empresa gas comunal no está acorde a la oferta después del proceso de estatización.	3	3	5	9	20
5	El crecimiento de la empresa Gas Comunal ha sido progresivo desde su estatización.	6	11	2	1	20
6	El crecimiento de la empresa Gas Comunal se ha detenido desde su estatización	2	5	11	2	20
7	La productividad de la empresa Gas Comunal se ha incrementado luego del proceso de estatización.	4	12	3	1	20
8	La productividad de la empresa Gas Comunal está afectada luego del proceso de estatización.	2	7	6	5	20
9	Las condiciones de trabajo influyen en su rendimiento laboral.	2	2	9	7	20
10	Las condiciones de trabajo es un factor determinante para el rendimiento laboral.	1	2	4	13	20
11	Las relaciones laborales en su empresa afectan su rendimiento laboral.	0	3	10	7	20
12	Las relaciones laborales en su empresa no inciden en su rendimiento laboral.	6	6	7	1	20

Porcentajes				
TD	D	A	TA	total
50	30	20	0	100
5	25	35	35	100
60	35	5	0	100
15	15	25	45	100
30	55	10	5	100
10	25	55	10	100
20	60	15	5	100
10	35	30	25	100
10	10	45	35	100
5	10	20	65	100
0	15	50	35	100
30	30	35	5	100

13	La motivación hacia el trabajo impulsa su rendimiento laboral.	1	1	10	8	20
14	La motivación hacia el trabajo no es relevante para su rendimiento laboral	13	3	4	0	20
15	La satisfacción por su labor en la empresa no se vincula con su rendimiento laboral.	5	12	2	1	20
16	La satisfacción por su labor en la empresa está acorde con su rendimiento laboral.	2	1	9	8	20
17	La productividad se ve afectada por el rendimiento laboral de sus empleados.	5	3	6	6	20
18	La productividad es independiente al rendimiento laboral de sus empleados.	8	6	3	3	20
19	El crecimiento depende del rendimiento laboral de sus empleados.	2	0	11	7	20
20	Su crecimiento esta desligado del rendimiento laboral de sus empleados	9	5	3	3	20
21	La satisfacción de los empleados incide en su crecimiento y productividad.	0	0	8	12	20
22	La satisfacción de los empleados no es relevante para su crecimiento y productividad.	11	7	2	0	20
23	La motivación de los empleados puede afectar su crecimiento y productividad.	1	3	7	9	20
24	La motivación de los empleados no es vinculante a su crecimiento y productividad.	10	3	6	1	20

5	5	50	40	100
65	15	20	0	100
25	60	10	5	100
10	5	45	40	100
25	15	30	30	100
40	30	15	15	100
10	0	55	35	100
45	25	15	15	100
0	0	40	60	100
55	35	10	0	100
5	15	35	45	100
50	15	30	5	100

