



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**ANALISIS Y SINTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO ÁREA DE GERENCIA. I SEMESTRE AÑO 2021.**

Autores:

Br. Emily del Valle Malavé Narváez

C.I: 24.875.814

Br. Karelys del Valle Argotti Rangel

C.I: 25.412.952

Br. Isamarys José Salazar López

C.I: 25.983.893

Proyecto de Seminario de Grado, en Modalidad de Curso Especial de Grado. Área de Gerencia, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

CUMANÁ, MARZO 2022



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CUMANÁ – ESTADO SUCRE**

**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO ÁREA DE GERENCIA. I SEMESTRE AÑO 2021.**

Autores:

Emily del Valle Malavé Narváez C.I: 24.875.814

Karelys del Valle Argotti Rangel C.I: 25.412.952

Isamarys José Salazar López C.I: 25.983.893

APROBADO POR:

Prof. (Msc.): Zelideth Camacho

JURADO

Dra. María Montañéz

JURADO

Prof. (Msc.): Oly Mata

JURADO

CUMANÁ, MARZO 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**

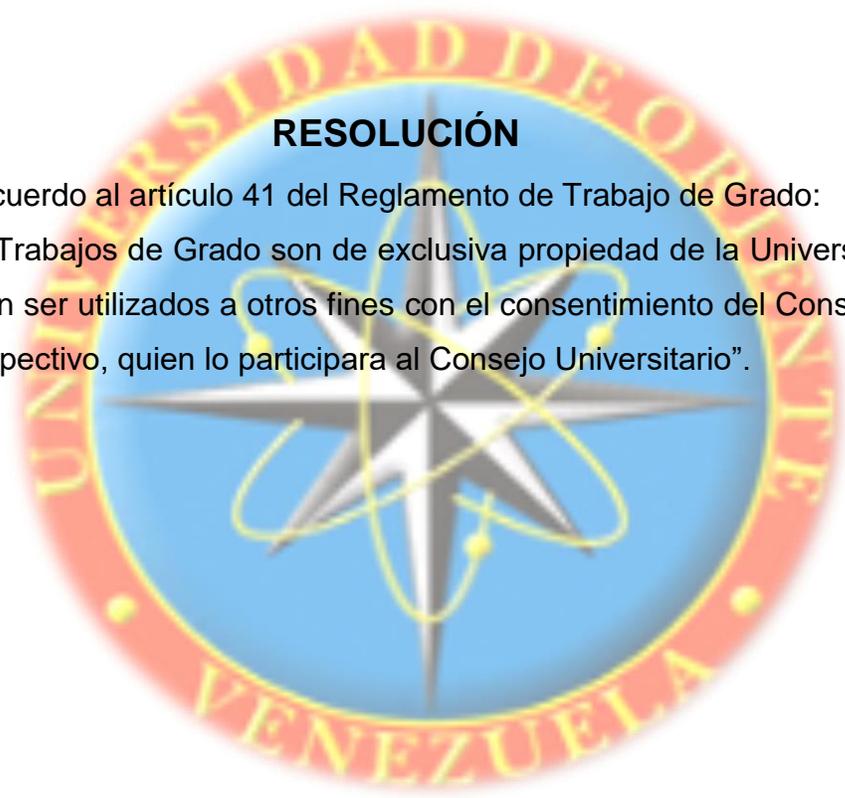


**EFFECTOS DE LA DISONANCIA COGNITIVA EN EL ENTORNO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RATTAN HYPERMARKET
CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.**

**REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA
EMPRESA SUPPLY PESCA, CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.**

**TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL APLICADAS A LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVENCIÓN, SALUD
Y SEGURIDAD LABORAL "INPSASEL" CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO
2021-2022.**

CUMANÁ, MARZO 2022



RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado:

“Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, quien lo participara al Consejo Universitario”.

DEDICATORIA

Este logro va dedicado a todas las personas que me han acompañado a lo largo de mi proceso como estudiante desde el primer día. Pero sobretodo, va dedicado a mis padres, quienes me han impulsado a ser mejor persona, a forjar un futuro próspero y que gracias a ellos he logrado llegar a la meta que tanto quería; gracias a ustedes pude llegar a esta etapa de mi proceso de formación profesional, gracias por los consejos y valores que me han inculcado en toda mi vida, que gracias a ellos soy la persona que hoy en día ven en su camino a cumplir todos sus sueños.

Malavé Narváez, Emily del Valle

Esta meta va dedicada a mis padres ya que ellos son el motor que me han impulsado siempre a seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que estén en el camino, y también va a dedicado a mí, por nunca darme por vencida, ser constante y persistir en esta meta planteada. Quiero darle las gracias también a mis compañeros de la universidad que siempre me apoyaron en todo y me brindaron sus buenos deseos.

Argotti Rangel, Karelys Del Valle

Dedico de todo corazón esta tesis a mi madre Neris López de la cual he recibido un apoyo incondicional, en todo el trayecto es quien me ha impulsado y ayudado a conseguir este logro, en momentos difíciles siempre tuviste una palabra de aliento, gracias por tus esfuerzos, consejos y más. Eres mi ejemplo a seguir.

Te lo agradezco mucho, mamá.

Salazar López, Isamarys José

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios y a la Virgen del Valle por permitirme el privilegio de la vida y guiar siempre mis pasos. A la Casa Más Alta, agradezco pertenecer a la comunidad estudiantil que a lo largo de los años ha dejado en alto el nombre de Universidad de Oriente.

A todos los profesores que hacen parte del proceso instructivo de la carrera, gracias a ustedes y a los conocimientos impartidos en cada clase, gracias por los consejos y por la paciencia que tienen para sobrellevar un salón entero repleto de estudiantes con ganas de salir adelante.

A mi familia, gracias por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida.

A las personas especiales en mi vida, gracias por estar siempre presente y darme todo el apoyo incondicional, los buenos consejos y las risas brindadas en este proceso.

Malavé Narváez, Emily del Valle

El agradecimiento de esta tesina va primordialmente a mi familia, por apoyarme los días que estuve muy ocupada, por darme aliento cuando creía que no podía seguir, por ayudarme y guiarme en todo lo que tuve dudas durante este transcurso, por todas las bendiciones que me dado.

También a Dios por estar conmigo cada noche, guiarme y darme las fuerzas para poder lograr esta meta, y por ultimo pero no menos importante a las tutoras, que a pesar de tener otras ocupaciones y trabajos, estuvieron muy pendiente de guiarnos, ayudarnos y de corregirnos cada error que tuvimos, mi agradecimiento va dirigido principalmente a ustedes, sin ustedes no se hubiese podido lograr todo esto. Gracias profesora Oly, María y Zelideth.

Argotti Rangel, Karelys Del Valle

A Dios primeramente por llenarme de paciencia, sabiduría y constancia en momentos que tanto lo necesite, a mi Virgencita y a mis ángeles que no me abandonan en ningún momento.

A mis familiares que de alguna manera u otra siempre ponen un granito de arena, en especial a mi madre y mis hermanos.

A mis amigos y compañeros de clases por ayudarme en todo momento.

A mis profesores que con tanto cariño y vocación iban día a día a enseñarnos sus conocimientos.

A la Universidad de Oriente por servirme como casa de estudio para formarme como profesional.

¡A todos, muchas gracias!

Salazar López, Isamarys José

INDICE GENERAL

	Pagina
RESOLUCIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE GENERAL	vii
PARTE I	xiv
EFECTOS DE LA DISONANCIA COGNITIVA EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RATTAN HYPERMARKET CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.	xiv
RESUMEN	xv
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I:.....	2
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	2
1.1. Planteamiento y formulación del problema	2
1.2. Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación y/o importancia de la investigación	5
CAPITULO II:.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	9

2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Marco Institucional	15
2.3.1. Reseña Histórica	15
2.3.2. Ubicación.....	15
2.3.3. Misión, visión y objetivos	16
2.3.4. Estructura organizativa RATTAN BARQUISIMENTO, C.A. SUCURSAL CUMANÁ.....	16
2.4. Bases legales.....	17
2.5. Definición de términos	19
CAPÍTULO III:.....	20
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Nivel de la investigación	20
3.2. Diseño de la investigación	21
3.3. Población	21
3.4. Muestra	21
3.5. Fuentes de información	22
3.6. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos	22
3.6.1. La observación y sus instrumentos	22
3.6.1.1. Instrumentos	23
3.6.1.2. Encuesta.....	23
3.6.1.3. Entrevista.....	23
3.6.1.4. Cuestionario.....	23
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de los resultados	24

CAPITULO IV:	25
PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	25
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFIA.....	32
METADATOS	34
PARTE II	40
REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA EMPRESA SUPPLY PESCA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.....	40
RESUMEN	41
CAPÍTULO I	42
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	42
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	42
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	48
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	48
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	48
1.3 JUSTIFICACION Y/O IMPORTANCIA	49
CAPITULO II.....	51
MARCO TEÓRICO.....	51
2.1 ANTECEDENTES.....	51
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	51
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	53
2.2 BASES TEÓRICAS.....	55

2.3 MARCO INSTITUCIONAL	62
2.3.1 RESEÑA HISTÓRICA	62
2.3.2 UBICACIÓN	62
2.3.3 MISION, VISION, OBJETIVOS	63
2.3.3.1 MISIÓN	63
2.3.3.2 VISIÓN.....	63
2.3.3.3 OBJETIVOS.....	63
2.3.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	64
2.3.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	64
2.4 BASES LEGALES.....	64
2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).	64
2.4.2. Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras. (LOTTT).....	65
2.5 DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	66
CAPITULO III.....	68
MARCO METODOLOGICO	68
3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.3 POBLACIÓN	69
3.4 MUESTRA	69
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	69
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y DE RECOLECCION DE DATOS	70

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	71
CAPITULO IV	72
PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	72
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
METADATOS	89
PARTE III	95
TECNICAS DE MOTIVACION LABORAL APLICADAS A LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD LABORAL “INPSASEL” CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2021-2022.....	95
RESUMEN	96
CAPITULO I	97
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	97
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	97
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	99
1.2.1. Objetivo General	99
1.2.2. Objetivos Específicos	99
1.3. JUSTIFICACIÓN Y/O IMPORTANCIA.....	100
CAPITULO II.....	103
MARCO TEÓRICO.....	103
2.1. Antecedentes	103

2.1.1. Antecedentes internacionales	103
2.1.2. Antecedentes nacionales	104
2.1.3. Antecedentes regionales	104
2.2. BASES TEÓRICAS.....	105
2.3. Teoría de Maslow	106
2.4. Teoría de Locke	107
2.5. Teoría de Vroom	108
2.6. MARCO INSTITUCIONAL	108
2.6.1. Reseña histórica.....	108
2.6.2. Ubicación.....	109
2.6.3. Misión, visión y objetivos	109
2.6.4. Estructura organizativa	109
CAPITULO III.....	111
MARCO METODOLÓGICO	111
3.1. Nivel de investigación	111
3.2. Diseño de la investigación	111
3.4. Muestra.....	112
3.5. Fuentes de información	112
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	112
3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de los resultados.....	113
CAPITULO IV	114
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	114
CONCLUSIONES.....	119

RECOMENDACIONES	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121
METADATOS	123

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**PARTE I
EFECTOS DE LA DISONANCIA COGNITIVA EN EL ENTORNO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RATTAN
HYPERMARKET CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.**

TUTORA:

MSC. ZELIDETH CAMACHO

AUTORES:

**EMILY DEL VALLE MALAVÉ NARVÁEZ
KARELYS DEL VALLE ARGOTTI RANGEL
ISAMARYS JOSÉ SALAZAR LÓPEZ**

**Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Oriente Como
Requisito Parcial para Optar por el Título de:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUMANÁ, MARZO 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CATEDRA: INTEGRACIÓN Y GERENCIA**



**EFFECTOS DE LA DISONANCIA COGNITIVA EN EL ENTORNO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE RATTAN HYPERMARKET CUMANÁ,
ESTADO SUCRE, AÑO 2022.**

Tutor:

Msc. Zelideth Camacho

Autores:

Emily del Valle Malavé Narváez

Karelys del Valle Argotti Rangel

Isamarys José Salazar López

Año: 2022

RESUMEN

La disonancia cognitiva es conocida como la teoría del auto engaño, en donde las personas se ven presionadas a tomar la mentira como una verdad. En este estudio nos enfocamos en los efectos que esta pudiera tener en el entorno laboral de una empresa, aplicando así una muestra de 15 trabajadores en donde se llegó a la conclusión de que estos no presentan ningún efecto de disonancia a la hora de realizar sus actividades cotidianas en su entorno laboral.

Palabras Claves: disonancia cognitiva, mentira, auto engaño, entorno laboral, verdad.

INTRODUCCION

En la vida cotidiana, la mayoría de las personas buscan encajar en su entorno dependiendo de dónde se encuentren ya sea en una fiesta, en un centro comercial, en un restaurante con amigos o familiares, incluso en el entorno laboral. Los trabajadores comúnmente recurren a sentirse cómodos en su ámbito laboral para evitar contradicciones con sus compañeros, pero esto les produce un choque en su persona porque no es lo que en realidad llegaría a hacer; esto afecta sus creencias, actitudes y llegan a cambiar su conducta solo por el hecho de evitar un conflicto interno en la organización. En diferentes ocasiones se ve al trabajador un poco decaído en las labores cotidianas dentro de la organización, esto quizás se deba a que ha cambiado por completo su conducta al hacer sus actividades para llegar a sentirse a gusto con sus creencias y actitudes, es decir que el trabajador recurre al auto engaño para hacerse creer que una mentira puede llegar a ser verdad y así poder seguir con sus actividades normalmente pero en realidad, esto no lo deja muy contento ya que cuando recurren al auto engaño genera una molestia y un conflicto interno hacia su persona por querer cambiar su pensar solo para poder encajar en el grupo. A medida que la persona siente esta molestia interna, batalla con entender qué sucede, al mismo tiempo que trata de engañarse para poder seguir adelante con su vida cotidiana pero este conflicto no lo permite, en muchos casos, las personas no alcanzan los mismos niveles de disonancia cognitiva que otros debido a que saben cómo poder manejar la situación sin llegar a tener el conflicto que esto provoca.

Al respecto, este estudio está enmarcado en analizar los efectos que pudiera producir la disonancia cognitiva en el entorno laboral de los trabajadores de la empresa Rattan Hypermarket Cumaná, Estado Sucre.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. Planteamiento y formulación del problema

La disonancia cognitiva es la teoría que explica el auto engaño, se refiere al conflicto mental que ocurre cuando los comportamientos y creencias de una persona no concuerdan. Todo esto bajo la investigación del psicólogo Leon Festinger (1957), el cual sostiene que “los individuos tienen una fuerte necesidad de que sus creencias, actitudes y su conducta sean coherentes entre sí, evitando contradicciones entre estos elementos”. Cuando esto se manifiesta, genera un conflicto que conduce a la falta de equilibrio en las ideas que la persona tiene en su interior, esto puede ocasionar una molestia en la persona. Pero a todas estas, ¿qué es el auto engaño? no es más que “un proceso de negarse a racionalizar la relevancia, significancia o importancia de evidencia contraria y argumentos lógicos que son opuestos a los propios”, las personas recurren al auto engaño solo para librarse de ese conflicto interno con sus ideas.

Sin embargo, el trabajo realizado por Festinger tenía algunos precedentes, como por ejemplo los experimentos realizados por Solomon Asch (1951) en donde trata sobre la conformidad, es decir, del comportamiento de las personas ante la presión social, el cual consistía en pedir a los participantes que respondieran a unos problemas de percepción.

Por otro lado, Janis y King (1954) “observaron que cuando una persona era obligada a defender un argumento contrario a su opinión personal, esta persona mostraba en muchas ocasiones un acercamiento a la postura a la que había sido forzada a defender. El acercamiento era muchísimo mayor que en las personas que simplemente oían el discurso o los que solo lo leían”. (Traducido de un documento en inglés)

Unos años antes, Herbert Kelman (1953) había intentado resolver sus hipótesis de “si a alguien se le intentaba convencer para adherirse a una opinión ofreciéndole una suma de dinero, entonces, a mayor suma de dinero, mayor correspondencia entre la opinión privada y aquella a la que había sido encaminado”. Pero los datos que obtuvo no fueron los esperados, sin embargo, los resultados que obtuvo fueron a la inversa. Esto lo llevó a la explicación de que era un efecto del auto convencimiento, es decir, que quienes habían percibido una cantidad menor de dinero necesitaban un mayor auto convencimiento para dejarse llevar por la tarea que se le propuso. Es en este contexto en el que Leon Festinger basa su teoría y llega a la conclusión que se conoce de creencias, actitudes y conducta.

Otros factores que afectan el nivel de disonancia cognitiva que una persona experimenta incluyen:

- **Tipo de creencias:** Las creencias que son más personales llevan a una disonancia más significativa.
- **El valor de las creencias:** Las creencias a las que las personas les tienen alto respeto tienden a causar mayor disonancia.
- **El tamaño de la desigualdad:** Una disparidad sustancial entre las creencias contradictorias y armoniosas causará más disonancia.

De acuerdo a lo antes planteado, se toma como referencia el estudio de Leon Festinger, partiendo de ciertas irregularidades observadas en el comportamiento de los trabajadores de la empresa Rattan Hypermarket Cumaná, donde se ha notado que algunos trabajadores parecen presentar ciertos conflictos en su comportamiento con características parecidas a la disonancia cognitiva. Esta situación es causa de preocupación debido a que se manifiesta apatía, desmotivación en las tareas que se les asigna en su puesto de trabajo y esto trae como consecuencias una falta para con el

trabajador de modo que afecta su manera de realizar dichas tareas y también influyen en la estructura organizacional de la empresa, porque aquí se aplica la ley de que “si uno falla, todos fallan por igual”.

En atención a lo planteado, surge la motivación por realizar un estudio sobre los efectos de la disonancia cognitiva en el entorno laboral de los trabajadores de Rattan Hypermarket, Cumaná, Estado Sucre.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar si existe disonancia cognitiva en el entorno laboral de los trabajadores de Rattan Hypermarket, Cumaná estado Sucre. Año 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar si hay coherencia en el comportamiento y actitudes de los trabajadores de Rattan Hypermarket Cumaná, estado Sucre.
- Identificar ideas contradictorias entre acciones y creencias en los trabajadores de Rattan Hypermarket Cumaná, estado Sucre.
- Discriminar comportamientos en los trabajadores de Rattan Hypermarket Cumaná, en cuanto a criterios en la toma de decisiones importantes para Rattan Hypermarket Cumaná, estado Sucre.

1.3. Justificación y/o importancia de la investigación

La teoría de la disonancia cognitiva o la teoría del auto engaño es el mecanismo de defensa que utilizan las personas para sentir que encajan en un entorno en el que sus creencias y actitudes no son consistentes con su conducta, pero esto les causa una molestia en su interior, ya que existe esta inconsistencia en su opinión privada pero no puede hacer nada al respecto. Esta molestia causada por la disonancia cognitiva los lleva a un estado de lucha interna consigo mismo, ya que se sienten engañados por su propia conciencia y creencia; no solo les afecta en el entorno laboral, sino también puede llegar a afectarlos por medio de la presión social, buscando la manera de encajar en un pequeño grupo de personas y así poder sentirse a gusto consigo mismo, pero cambiando su manera de pensar para poder sobrellevar los temas o las tendencias a las que se someten diariamente, también puede influir en algunos gustos como la comida, música, bebidas, incluso a sentirse presionados por el hecho de no tomar alcohol; todo esto se puede explicar con un ejemplo muy común como es el caso de los fumadores; todos sabemos que fumar puede provocar cáncer, problemas respiratorios, fatiga crónica e incluso la muerte; pero, ¿por qué las personas, aun sabiendo todos estos efectos perniciosos que causa el humo del cigarro, siguen fumando?, simplemente porque buscan auto justificaciones como “de que sirve vivir mucho si no se puede disfrutar de la vida”, o para sentirse bien con el grupo de amistades o de trabajo. Otro ejemplo claro es la infidelidad, muchos individuos afirman que nunca serian infieles y saben que jamás les gustaría sufrirlo en carne propia, pero, aun así, en muchas ocasiones pueden llegar a serlo. Al cometer dicho acto suelen llegar a justificarse diciendo que la culpa no es suya sino de la pareja ya sea porque “ya no le trata igual”, “se la pasa con amigos y no lo toma en cuenta”, entre otras. En este tipo de casos la disonancia cognitiva puede llegar a ser muy fuerte e incluso empeorar hasta llegar a causar serios problemas de salud emocional.

La disonancia cognitiva puede llegar a afectar en distintas áreas de la vida, como ya se ha expresado, puede ser en el trabajo, en las amistades en común, en la familia, etc. Festinger (1957) sostiene que las personas experimentan molestias cuando sus acciones contradicen sus creencias. Desde entonces, esta teoría se ha convertido en una de las influyentes e investigadas de la psicología social. Las personas intentarán reducir la disonancia para aliviar la molestia causada, esto es conocido como “principio de la consistencia cognitiva” o teoría del equilibrio de Heider (1946- 1958), la cual sostiene que “las relaciones interpersonales, así como las que se establecen entre personas y los objetos e instituciones del medio, tienden a un estado de equilibrio. El quiebre de dicho equilibrio, provoca un estado de tensión que la persona tiende a reducir mediante cambios introducidos a través de la acción o de una reorganización cognitiva”.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se considera de interés, realizar un estudio en los trabajadores de la empresa Rattan Hypermarket Cumaná, motivada a algunas características demostradas por los mismos, que guardan similitud con las del trastorno denominado “disonancia cognitiva” manifestadas en el comportamiento de estos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La recopilación tiene como objetivo ofrecer un acercamiento a los temas que centran la atención de los investigadores del área y detectar la existencia de algunas líneas de investigación comunes. Por ende, la disonancia cognitiva tiene un campo amplio de investigación y relación con diversos comportamientos en la sociedad.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Una aplicación de la teoría es en el campo de la prevención de problemas alimenticios en estudiantes de secundaria, de tal manera que en el Distrito Federal, México, específicamente en la Universidad Nacional Autónoma de México, realizaron un estudio piloto de un programa de prevención de trastornos alimenticios basados en la teoría de la disonancia cognitiva, Gisela Pineda García y Gilda Gómez-Peresmitré (2006). Fue publicado por la Revista Mexicana de Psicología, este estudio tiene como objetivo la comparación de dos programas preventivos y que tan eficaces son ya que los estudiantes de secundaria son más propensos a sufrir trastornos alimentarios, es por ello que se tomó una muestra de 20 estudiantes a los cuales les proponen dos tipos de programas, uno basado en la Teoría de la Disonancia Cognitiva (TDC) y otro basado en la intervención psicoeducativa. “Se aplicó un cuestionario para medir seguimiento de una dieta restringida y satisfacción con la imagen corporal antes, inmediatamente después y un mes después de las intervenciones. Ambos tipos de intervención tuvieron una duración de tres sesiones. Los resultados indicaron que las chicas expuestas a la intervención basada en la TDC redujeron sus niveles de riesgo en relación con llevar una dieta restringida y que su noción de figura ideal cambió de una muy delgada a una

con peso normal, en mayor grado que las que fueron expuestas a la intervención psicoeducativa.”

En el mismo orden de ideas, se encuentra la investigación realizada en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, donde Christian Rosero y Hellen Montalvo (2015) exponen la disonancia cognitiva como factor motivador en la toma de decisiones del consumidor en el caso de los teléfonos inteligentes (Smartphone), para esto se utilizó una muestra de 250 casos de usuarios de teléfonos inteligentes en la ciudad de Guayaquil; se realizó un análisis factorial y se identificó los diferentes niveles de disonancia del mercado.

Por otra parte, en Colombia, específicamente en la Universidad del Rosario, se realizó un estudio sobre “la disonancia cognitiva y trampa de la memoria en decisiones de inversión”, por Camila Acevedo Pulido (2015); donde su enfoque principal fue de Finanzas Corporativas del Comportamiento. La cual “difiere del supuesto tradicional de la racionalidad de los individuos en la toma de decisiones financieras, ya que pueden ser influenciadas por los sesgos cognitivos y emocionales que la teoría ortodoxa no tiene en cuenta en sus supuestos”. Los resultados principales hallados demuestran que “los jóvenes son más propensos a experimentar disonancia cognitiva y heurístico de disponibilidad y en ambas categorías, los sesgos analizados influyen medianamente la toma de decisiones de inversión”.

De igual manera, en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, la Doctora Mayra Adelina Rivas-Paladines (2019) realizó un estudio de disonancia cognitiva en estudiantes universitarios con Diabetes Tipo II, en el cual se tomó una muestra de 240 estudiantes de dos áreas de formación académica. En donde se concluyó que las personas diagnosticadas con diabetes presentan pensamientos disonantes sufriendo desequilibrios en su salud mental. El 100% de los profesionales de la salud en esta universidad,

desconocen que los diabéticos presentan disonancias cognitivas para enfrentar la enfermedad y que altera su salud mental.

En el mismo orden de ideas, la persistencia del discurso de la raza y los estereotipos raciales en el deporte son muy latentes hoy en día, ya que, a pesar de los avances científicos en genética, se presenta desacreditación del concepto de la raza, pero parte del discurso de la raza sigue siendo aceptado como “parte del sentido común para diferenciar poblaciones humanas y para relacionar poblaciones y rendimiento deportivo de modo estereotipado (apoyado fundamentalmente en polos blanco/negro)”. Esta investigación fue realizada por Raúl Sánchez García y José María López Chamorro (2019) en la Universidad Europea de Madrid, la cual se titula “estereotipos raciales que perduran: ciencia, divulgación y disonancia cognitiva”, en donde llegaron a la hipótesis que “una de las razones fundamentales para su persistencia es el fenómeno de la disonancia cognitiva que ocurre entre los estudios científicos y las interpretaciones que desde medios divulgativos se hacen de ellos y que transmiten una opinión estereotipada a la población en general.”

2.1.2 Antecedentes nacionales

En Venezuela, en los últimos años ha sido testigo de una migración masiva debido a los problemas económicos, situación política, entre otros factores; es bien sabido que la problemática ha afectado diversos puntos del país, uno de los más afectados por ello es la educación universitaria, en la cual se ha visto más la deserción estudiantil que en años anteriores. La deserción estudiantil a nivel universitario se ha incrementado con el pasar de los años causando una gran preocupación; muchos jóvenes han tomado la decisión de irse del país buscando mejoras para su vida y la de sus familiares dejando sus carreras sin terminar o en muchas ocasiones, pero muy pocas, siguen sus estudios en el país al que llegan, pero solo es un bajo porcentaje ya que la educación en otros países no es muy accesible en

términos económicos. Por otra parte, no solo hay deserción a nivel estudiantil, sino también a nivel docente, ya que presentan sus renunciaciones o simplemente se van del país en busca de una mejora para su vida por los mismos factores antes mencionados; es por ello que, en la Universidad Central de Venezuela, en la Facultad de Medicina, la estudiante Claudia Rosales (2021) realizó una investigación titulada “Disonancia Cognitiva y educación universitaria en tiempo de migración venezolana”, donde presenta a la TDC como “una realidad venezolana donde la migración ha causado una desolación en las universidades”. El objetivo de esta investigación es que “se orienta a develar las representaciones simbólicas del pensamiento estudiantil y docente en consideración a la disonancia cognitiva y al tema de migración venezolana. Sus ideas, sus opiniones y sus sentimientos son expuestas como una forma de expresión sobre sus mundos internos como participantes pertenecientes a una sociedad con características propias”. Este estudio llegó a la conclusión de que “el ambiente social venezolano se ve envuelto por una crisis de análisis de personalidad y de valores, los cuales hacen presencia gracias a la gran disonancia cognitiva (y auto engaño que la misma conlleva) en casi todos los aspectos de la vida diaria, convirtiéndose así en una nación triste, despectiva y poco comprometida.”

Por otra parte, la disonancia cognitiva puede manifestarse en cualquier entorno, así como lo expresa Jesús Francisco Ramos-Meza (2017), en su investigación realizada en la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Núcleo Táchira, San Cristóbal, titulada “Acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales”, en donde se trabajó con una muestra de 38 sujetos que conforman el personal civil de dicha Escuela de Formación, “se diagnosticó la situación con relación a la disonancia cognitiva en el personal civil y se encontró que más del 50% presentan actitudes disonantes en relación a su empleo, lo que evidencia en ellos la

presencia del fenómeno denominado Disonancia Cognitiva”. Para ello se diseñó un par de acciones para reducir esta disonancia y fueron establecidos como factores clave que inciden en la Disonancia Cognitiva “los elementos que conforman las actitudes, como lo son el afectivo, el cognitivo y el comportamiento mental, los tipos de disonancias y las estrategias que comúnmente se utilizan para reducirla”.

2.2. Bases Teóricas

Leon Festinger (1957) la teoría de la disonancia cognitiva o la teoría del autoengaño, se basa en la relación entre las creencias, actitudes y el comportamiento de las personas sean coherentes entre sí, evitando así contradicciones entre estos. Esta teoría es una de las más estudiadas en el campo de la psicología y puede definirse también como “la incomodidad, tensión o ansiedad que experimentan los individuos cuando sus creencias o actitudes entran en conflicto con lo que hacen”. Festinger fue el autor de “Theory of Cognitive Dissonance” (1957), obra que revolucionó el campo de la psicología social y que ha sido utilizada en diversas áreas, como lo son la motivación, la dinámica de grupos, el estudio del cambio de actitudes y la toma de decisiones. Uno de los estudios realizados por Leon Festinger fue junto a su colega James Merrill Carlsmith, en el cual demostraron que la mente de quienes se auto engañan resuelve la disonancia cognitiva “aceptando la mentira como una verdad”. El experimento realizado por Festinger y Carlsmith fue diseñado para “probar si tenemos poca motivación extrínseca para justificar un comportamiento que va en contra de nuestras actitudes o creencias, tendemos a cambiar de opinión para racionalizar nuestras acciones”. Para esto les pidieron a unos estudiantes de la Universidad de Stanford, divididos en tres grupos, que realizaran una tarea que evaluaron como muy aburrida. Posteriormente, se les pidió a los sujetos que mintieran, debían decirle a un nuevo grupo que fuera a entrar a realizar

la tarea, que ésta hubiera sido “divertida”. Al grupo 1 se le dejó marchar sin decir nada al nuevo grupo, al grupo 2 se le pagó 1 dólar antes de mentir y al grupo 3 se le pagó 20 dólares. Una semana después, se llamaron a los sujetos del estudio para preguntarles qué les había parecido la tarea. El grupo 1 y 3 respondieron que la tarea había sido aburrida, mientras que el grupo 2 respondió que le había parecido divertida. Aquí la pregunta que se hicieron ¿Por qué los miembros del grupo que habían recibido solamente 1 dólar afirmaban que la tarea había sido divertida?

Los investigadores llegaron a la conclusión de que “la gente experimenta una disonancia entre las cogniciones en conflicto. Al recibir sólo 1 dólar, los estudiantes se vieron obligados cambiar su pensamiento, porque no tenían otra justificación (1 dólar era insuficiente y producía disonancia cognitiva). Los que habían recibido 20 dólares, sin embargo, tenían una justificación externa para su comportamiento, y por tanto experimentaron menos disonancia. Esto parece indicar que si no hay ninguna causa externa que justifique el comportamiento, es más fácil cambiar de creencias o actitudes”.

Pero Leon Festinger para realizar este experimento se inspiró en dos experimentos anteriormente realizados, los cuales fueron el impulso a investigar sobre la TDC.

Los estudios realizados por Solomon Asch entre los años 1951 y 1955 han aportado relevantes datos sobre el comportamiento de los seres humanos, el experimento realizado consistía en pedirles a los participantes que respondieran a unos problemas sobre percepción. Asch solicitaba a los sujetos que indicaran en un conjunto de tres líneas de diferente tamaño cuál de ellas se asemejaba más a una línea estándar o de prueba. Esta sencilla tarea no debería ser tan difícil para una persona con una capacidad intelectual media, pero los sujetos experimentales no siempre decían la respuesta correcta. En sí, el experimento no consistía en una prueba de

percepción, sino que se trataba de ver como la presión fuerza a variar los juicios. Cabe destacar que las pruebas eran realizadas a un grupo de seis u ocho personas, pero solo uno de ellos era realmente el sujeto experimental, mientras que los demás eran cómplices del investigador (sin que el sujeto experimental supiera sobre ello). Los resultados que arrojó este experimento fueron que “muchos de los sujetos experimentales optaron por decir lo mismo que los cómplices del investigador, es decir, optaron por respuestas falsas, de facto, estuvieron de acuerdo con la respuesta equivocada el 37% de las veces. Por el contrario, solo el 5% de los sujetos que respondieron a las mismas preguntas sin cómplices (es decir, sin presión de grupo) cometieron errores. En diferentes estudios el 76% de los sujetos apoyaron las respuestas falsas del grupo al menos una vez, esto es, que optaron por la conformidad”.

Por otra parte, tenemos el postulado básico de la teoría del equilibrio de Fritz Heider (1946 - 1958) en el cual dice que “las relaciones interpersonales, así como las que se establecen entre personas y los objetos e instituciones del medio, tienden a un estado de equilibrio”. El quiebre de dicho equilibrio provoca “un estado de tensión que la persona tiende a reducir mediante cambios introducidos a través de la acción o de una reorganización cognitiva”.

"Existe una tendencia a estar en armonía con las exigencias del orden objetivo. De esta forma una situación está equilibrada si a uno le gusta hacer lo que debería hacer, si a uno le gusta o disfruta con las cosas que estima como valiosas, si la felicidad y la bondad van juntas, si p admira a la persona que le gusta y le gusta la persona con quien comparte los mismos valores, si lo que debería ser se realiza conforme a lo que realmente es, etc."

Según Heider, las relaciones pueden ser de afecto o de unidad. Las relaciones de afecto se caracterizan por actitudes positivas o negativas de una persona X a una persona Y o de una persona X hacia una entidad

impersonal Z. Mientras que las relaciones de unidad se refieren a las relaciones de similaridad, casualidad, pertenencia a un mismo grupo o posesión establecidas entre una persona X y otra Y o entre una persona X y un objeto o entidad Z.

Herbert Kelman (1953) fue uno de los primeros en querer ir más allá y propuso sus hipótesis donde daba a conocer que “si a un individuo se le intentaba convencer para adherirse a una opinión ofreciéndole una suma de dinero, entonces, a mayor suma de dinero, mayor correspondencia entre la opinión privada y aquella a la que había sido encaminado”. Pero los datos que obtuvo en su momento no fueron los que esperaba, es decir, no confirmaron su hipótesis, de hecho, la correlación que encontró fue la contraria. Para esto Kelman llegó a la conclusión de que esto fue un “efecto del auto convencimiento: quienes habían recibido una menor cantidad de dinero, necesitaban un mayor auto convencimiento para adherirse a la misma tarea, lo cual producía finalmente una mayor sintonía sincera entre la opinión privada y el curso de acción que habían sido inducidos a llevar”.

Festinger también basó su teoría en la investigación de Irving Janis y Bert King (1954 - 1956) realizada en la Universidad de Yale, en donde daban a conocer que “las personas, en cualquier situación, son inducidos a desarrollar roles sociales en donde expresaban ideas que no estaban acorde con sus convicciones privadas”. Janis y King llegaron a la conclusión de que “cuando a un individuo se le obligaba a defender un argumento contrario a su opinión privada, éste mostraba finalmente en muchas ocasiones un acercamiento a la postura a la que había sido forzado. El acercamiento era, desde luego, mucho mayor que en las personas que simplemente oían el discurso o que lo leían.” (Traducido de un documento en inglés)

2.3. Marco Institucional

2.3.1. Reseña Histórica

Rattan inicia su camino con dos tiendas textiles en el año 1978 en la avenida 4 de mayo, ofreciendo productos importados entre otros, muebles, alfombras y artículos para el hogar. Más adelante en 1991 se introduce el concepto de **Hypermarket** lo que significó la integración de la tienda por departamentos con supermercado y bodegón, y con la construcción de la ampliación de la sede que hoy se ubica en la avenida 4 de mayo con la construcción de unos 6.500 mts cuadrados de capacidad comercial. En 1996 la compañía redobla sus esfuerzos e invierte en la expansión del **Hypermarket** con la construcción de la sede conocida hoy en día como **Rattan Plaza**, abre sus puertas con dos tiendas en ese año con el nombre de **Rattan Depot** ofreciendo un sinfín de artículos para construcción, remodelación y decoración en general, y **Rattan Cash & Carry** bajo el concepto de venta al mayor de alimentos para hoteles y restaurantes.

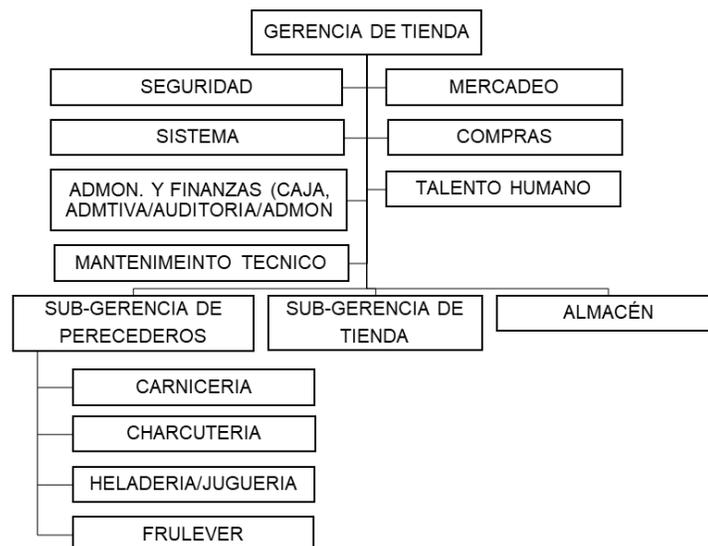
2.3.2. Ubicación

- **Rattan Hyperplaza:** Av. Aldonza Manrique Centro comercial Rattan Plaza Etapa I Local A2 y A3 Nivel Oficinas, Av. Jóvito Villalba, Pampatar 6316, Nueva Esparta.
- **Rattan Hypermarket:** Av. 4 de mayo, Porlamar 6301, Nueva Esparta.
- **Rattan Paraguachí:** Av. 31 de julio vía Playa el Agua.
- **Rattan Bodegón Margarita:** Hotel Venetur Margarita.
- **Rattan Paraguaná:** Centro Comercial Sambil, estado Falcón.
- **Rattan Barquisimeto:** Centro Comercial Sambil, estado Lara.
- **Rattan Cumaná:** Av. Humbolt, centro comercial Hipergalerías, estado Sucre.

2.3.3. Misión, visión y objetivos

- **Misión:** somos una cadena nacional de supermercados con gente comprometida en ofrecer servicios de calidad, trabajando día a día para la satisfacción de todos nuestros clientes y las comunidades donde convivimos.
- **Visión:** queremos crecer y desarrollarnos como cadena líder de supermercados, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, presente en todas las regiones del país.
- **Objetivos:**
 - Servicio al cliente: nos apasionamos por servir con calidad a nuestros clientes.
 - Innovación: nos reinventamos permanentemente para mejorar como organización.
 - Fidelidad: nuestro sostén es la lealtad a nuestra organización.
 - Compromiso: nos mantenemos unidos a nuestra organización, porque nos vincula el sentir por lo que hacemos.

2.3.4. Estructura organizativa RATTAN BARQUISIMENTO, C.A. SUCURSAL CUMANÁ



2.4. Bases legales

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

Art. 26 Derecho al trabajo y deber de trabajar. Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y actitudes, y que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Art. 35 Definición de trabajador o trabajadora dependiente. Se entiende por trabajador o trabajadora independiente, toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado.

Art. 37 Trabajador o trabajadora de dirección. Se entiende por trabajador o trabajadora de dirección el que interviene en la toma de decisiones u orientaciones de la entidad de trabajo, así como el que tiene el carácter de representante del patrono o patrona frente a otros trabajadores, trabajadoras o terceros, y puede sustituirlo o sustituir las, en todo o en parte, en sus funciones.

Art. 38 Trabajador o trabajadora de inspección y trabajador o trabajadora de vigilancia. Se entiende por trabajador o trabajadora de inspección quien tenga a su cargo la revisión del trabajo de otros trabajadores o de otras trabajadoras.

Se entiende por trabajador o trabajadora de vigilancia, quien tenga a su cargo el resguardo, la custodia y seguridad de bienes.

Art. 43 Responsabilidad objetiva del patrono o patrona. Todo patrono o patrona garantizara a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables

por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

Art. 54 Remuneración de la prestación de servicio. La prestación de servicio en la relación de trabajo será remunerada. Toda violación a esta norma por parte del patrono o de la patrona, acarreará las sanciones previstas en esta Ley.

Art. 55 Contrato de trabajo. El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

Art. 85 Estabilidad. La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo. Esta Ley garantiza la estabilidad en el trabajo y dispone lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado, conforme consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Los despidos contrarios a la Constitución y a esta Ley son nulos.

Art. 156 Condiciones de Trabajo. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.

- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

2.5. Definición de términos

- **Cognición:** es la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.

- **Percepción:** es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente de la realidad física de su entorno.

- **Psicología:** es una ciencia que trata el estudio y el análisis de la conducta y los procesos mentales de los individuos y de grupos humanos en distintas situaciones.

- **Investigación:** es el trabajo creativo y sistemático realizado para aumentar conocimientos.

- **Conocimiento:** es la familiaridad, la conciencia o la comprensión de alguien o de algo, como pueden ser los hechos, las habilidades o los objetos.

- **Conducta:** en términos de psicología, es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación a su entorno o mundo de estímulos.

- **Actitud:** es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida.

- **Creencia:** conjunto de principios ideológicos de una persona, un grupo social o un partido político.

- **Auto convencimiento:** es un mecanismo de motivación personal, una manera de afrontar la realidad o de asumir un compromiso.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la instancia referida al conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales, los que permitirán obtener la información requerida en la investigación propuesta. (Balestrini M. 2007:114) De tal manera que, el fin esencial del marco metodológico es el de situar los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de los datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. Esto proporcionará una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación.

3.1. Nivel de la investigación

Este proyecto se realizará bajo la investigación descriptiva la cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias F, p.24).

La investigación descriptiva se clasifica en dos ramas, pero en este caso se utilizarán los estudios de medición de variables independientes donde su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por consiguiente, en este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables. (Arias F, p.25).

3.2. Diseño de la investigación

Para el diseño del estudio se trabajará con la investigación de campo, esta es la que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias F, p.31).

Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (Arias F, p.31).

3.3. Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias F, p.81).

En el caso que nos ocupa referido a los efectos de la disonancia cognitiva en el entorno laboral de los trabajadores de Rattan Hypermarket, la población está constituida por el conjunto de trabajadores que laboran en esta empresa para el año 2022. Esta población está conformada por ciento veintiocho (128) trabajadores.

3.4. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias F, p.83). En su defecto para la realización de este proyecto se tomó una muestra de quince (15) trabajadores.

- **Muestreo intencional u opinático:** en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. (Arias F, p.85).

3.5. Fuentes de información

Vivas: personas que no son parte de la muestra, pero que suministran información en una investigación de campo. (Arias F, p.28)

Documentales: impresas. (Documentos escritos: publicaciones no periódicas como libros (fuentes bibliográficas), tesis y trabajos de grado, informes de investigación). (Arias F, p.28/29).

Para el presente estudio se tomarán tanto las fuentes vivas como las documentales, tal como expresa Arias en su texto.

3.6. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos

A este nivel del proceso de recolección de los datos, considerando la información que se desea obtener, se introducirá la técnica de la observación directa, no participante y sistemática, en la realidad objeto de estudio, además de la entrevista y el cuestionario como instrumento, al que se le incorporarán una batería de preguntas abiertas y cerradas, directas e indirectas, preformadas y en abanico de respuestas.

3.6.1. La observación y sus instrumentos

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (Arias F, p.69).

La observación puede ser de dos formas, observación simple o no participante la cual es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio; y la observación participante en donde el investigador pasa a formar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio. (Arias F, p.69).

3.6.1.1. Instrumentos

Observación libre o no estructurada, donde se emplean instrumentos tales como: diario de campo, libreta o cuaderno de notas, cámara fotográfica y cámara de video; la estructurada donde se emplean la lista de cotejo y la escala de estimación. (Arias F, p.70).

3.6.1.2. Encuesta

Se define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular. Puede ser oral o escrita. (Arias F, p.72).

3.6.1.3. Entrevista

Es una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. Puede ser estructurada o formal la cual se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado; no estructurada o informal en donde no se dispone de una serie de preguntas elaboradas previamente, pero se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista; por último se encuentra la entrevista semi-estructurada aun cuando hay una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. (Arias F, p.73/p.74).

3.6.1.4. Cuestionario

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. Puede ser cuestionario de

preguntas cerradas, cuestionario de preguntas abiertas y cuestionario mixto. (Arias F, p.74).

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de los resultados

Esta etapa de carácter técnico, pero al mismo tiempo de mucha reflexión, involucra la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas, estrechamente relacionadas entre ellas, las que facilitarán realizar interpretaciones significativas de los datos que se recogerán y orientarán el sentido del estudio. Comprende, además, la incorporación de algunos lineamientos generales para el análisis e interpretación de los datos, su codificación y tabulación, sus técnicas de presentación y el análisis estadístico que se realizará a los mismos. (Balestrini, M. 2007: 149).

Tal como lo refieren Selltiz, Jahoda y otros, citados por Balestrini, M. 2007:149. “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”.

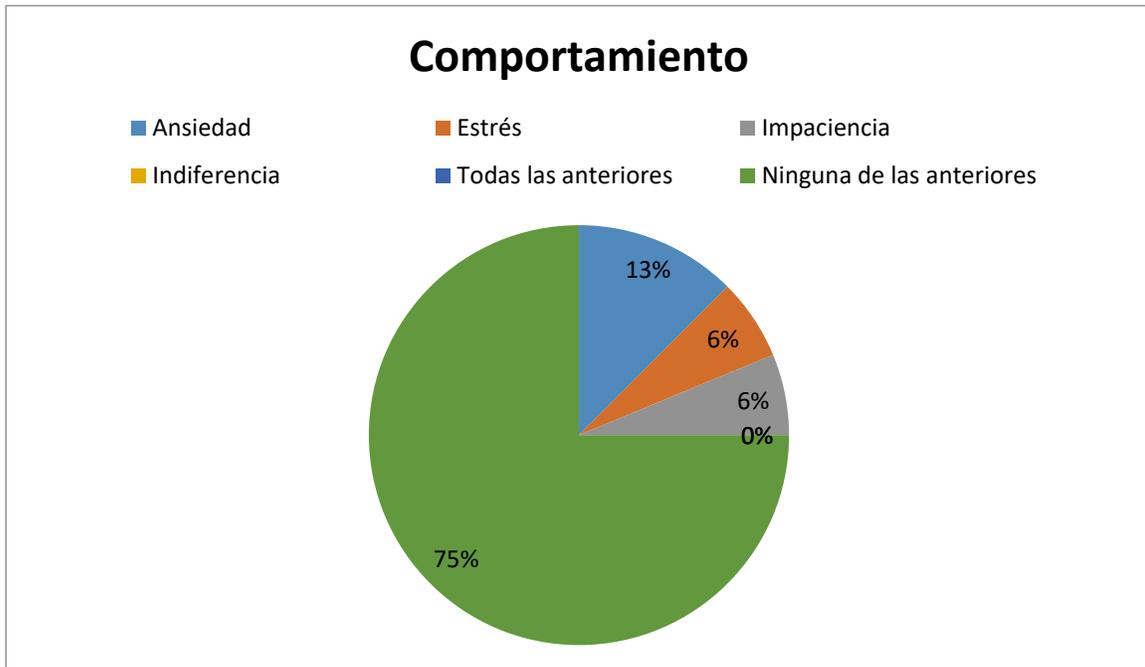
Importa destacar, que todo el procesamiento de los datos en este estudio, se realizará de manera manual, y, en este sentido, se ajustarán un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permitirán organizar la información. Así mismo, los datos serán codificados y tabulados estadísticamente. Finalmente, la información recopilada a partir de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, será presentada de manera organizada a través de la representación escrita y la representación gráfica, las que serán desarrolladas en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos a quince (15) trabajadores de la empresa Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná. A continuación, se presentan los gráficos con sus respectivos análisis y la información de los datos recabados a través de la realización del cuestionario efectuado a la muestra de estudio.

Gráfico N° 1. Distribución porcentual de las respuestas dadas por la muestra en estudio, con relación a la variable disonancia cognitiva.

Señale cuales de los siguientes aspectos definen su comportamiento a la hora de hacer una tarea asignada en su trabajo.

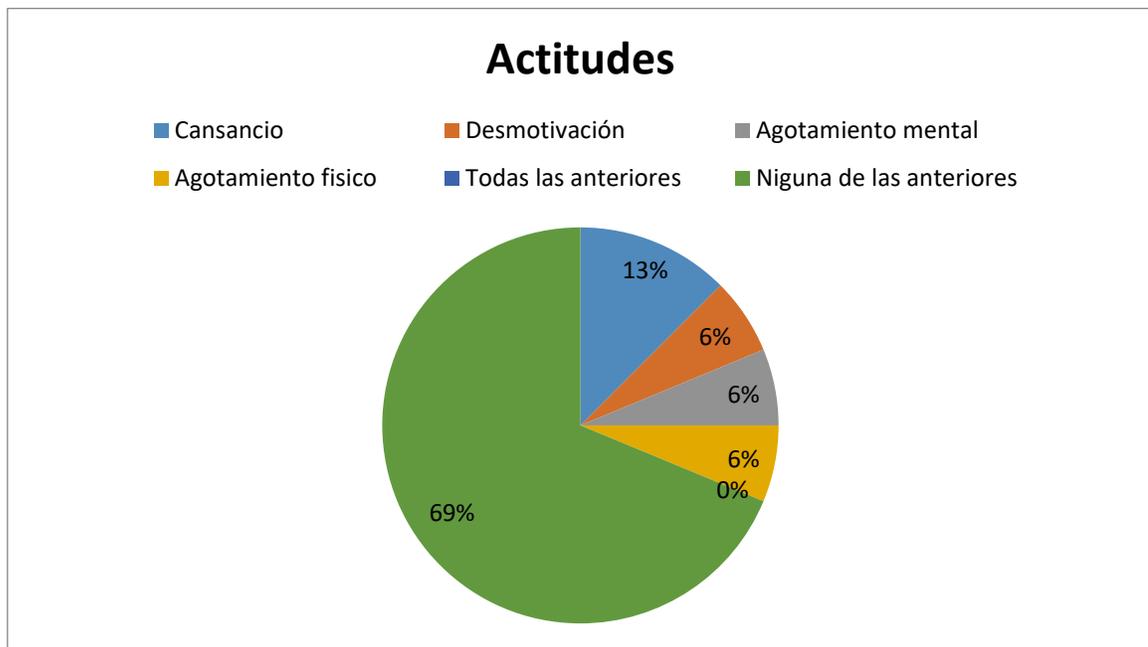


Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná, Estado Sucre. Año 2022. NOTA: algunos trabajadores señalaron más de dos respuestas.

Como se refleja en el gráfico N°1, el 75% de los trabajadores señalaron que ningún aspecto antes mencionado en el instrumento de recolección de datos es impedimento para su comportamiento a la hora de realizar una tarea asignada en su trabajo, sin embargo, el 13% de los trabajadores dieron a conocer que manifiestan ansiedad, un 6% manifiesta estrés y el otro 6% presenta impaciencia a la hora de realizar una tarea asignada.

Gráfico N° 2. Distribución porcentual de las respuestas dadas por la muestra en estudio, con relación a la variable disonancia cognitiva.

Señale cuales de los siguientes aspectos definen sus actitudes a la hora de hacer una tarea asignada en su trabajo.



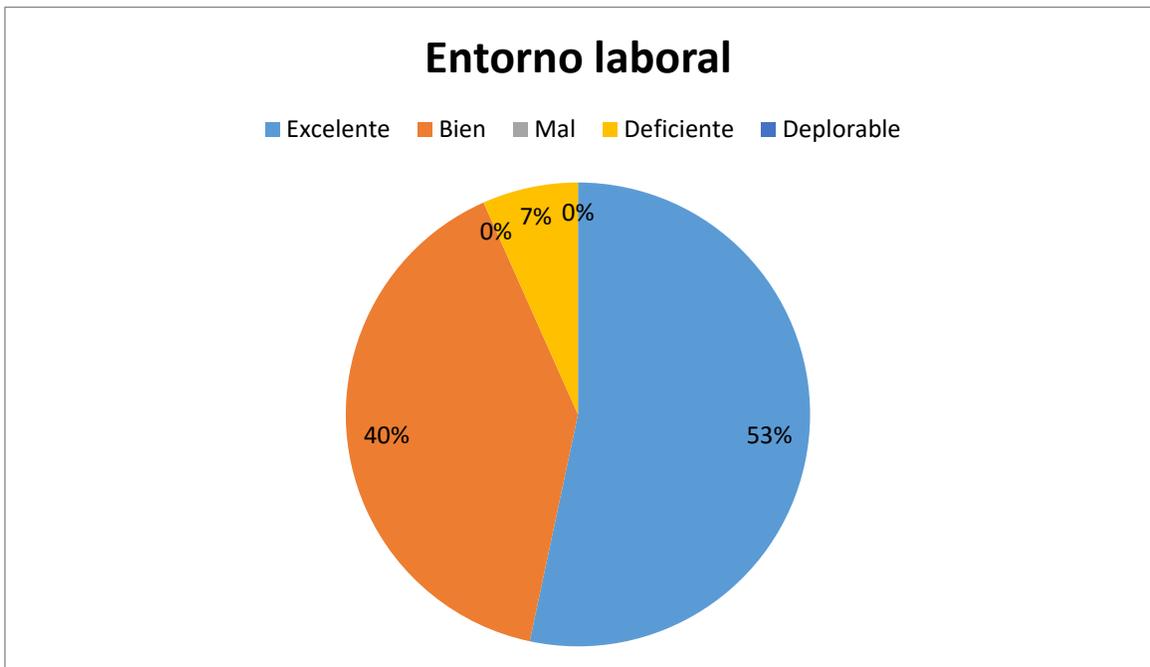
Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná, Estado Sucre. Año 2022. NOTA: algunos trabajadores señalaron más de dos respuestas.

Como se refleja en el gráfico N°2, el 69% de los trabajadores señaló que sus actitudes no se ven afectadas en sus tareas asignadas, sin embargo, un 13% de los trabajadores dieron a conocer que sus actitudes se

ven afectadas por el cansancio, un 6% manifiesta desmotivación, el otro 6% manifiesta agotamiento mental y por último un 6% manifiesta agotamiento físico.

Gráfico N° 3. Distribución porcentual de las respuestas dadas por la muestra en estudio, con relación a la variable disonancia cognitiva.

¿Cuál de las siguientes palabras cree usted que defina el entorno laboral dentro de la empresa?

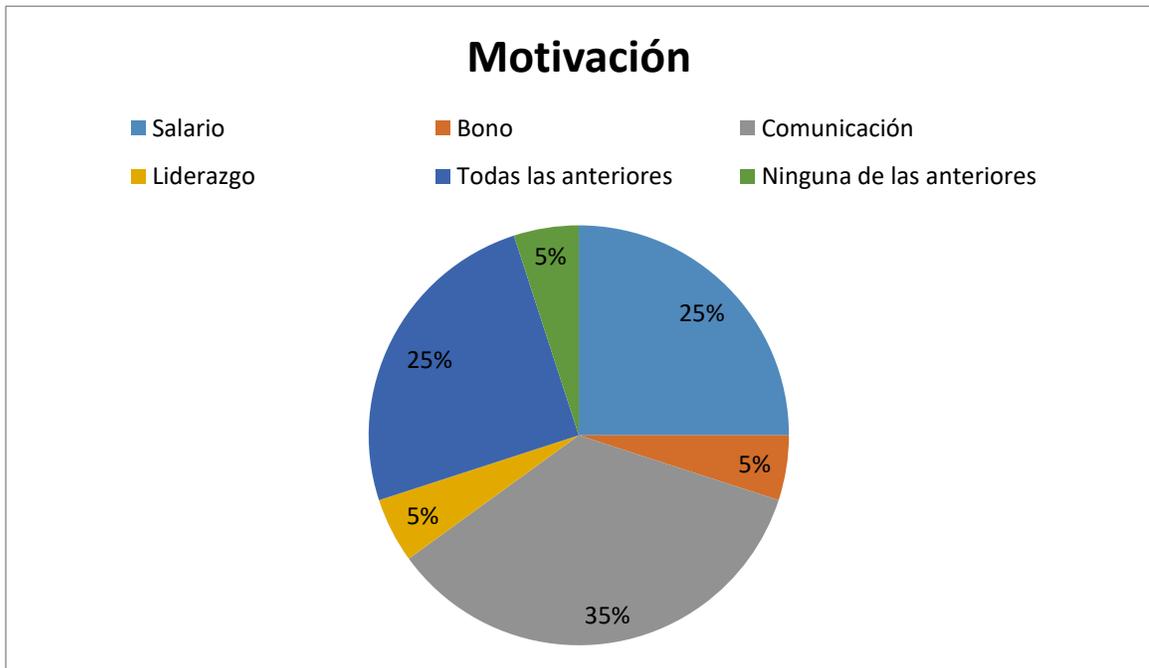


Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná, Estado Sucre. Año 2022. NOTA: algunos trabajadores señalaron más de dos respuestas.

Como se refleja en el gráfico N°3, un 53% de los trabajadores define el entorno laboral de manera excelente en la entidad, mientras que un 40% lo define como bien, sin embargo, el 7% de los trabajadores lo encuentra deficiente.

Grafico N° 4. Distribución porcentual de las respuestas dadas por la muestra en estudio, con relación a la variable disonancia cognitiva.

¿Cuál o cuáles de estas palabras definen su motivación a la hora de hacer sus tareas diarias correspondientes en la empresa?

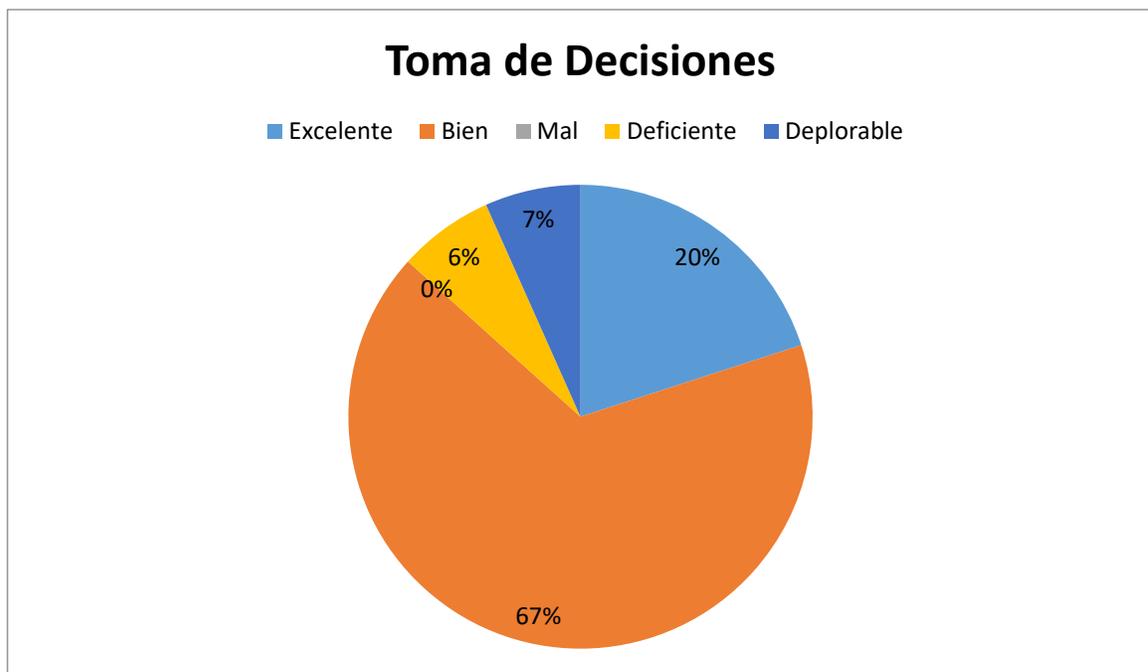


Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná, Estado Sucre. Año 2022. NOTA: algunos trabajadores señalaron más de dos respuestas.

Como se refleja en el gráfico N°4, un 35% de los trabajadores define que su motivación a la hora de realizar tareas asignadas es debido a la comunicación dentro de la entidad laboral, por otra parte un 25% se ve motivado por el salario y el otro 25% por todas los aspectos mencionados, sin embargo, un 5% se ve motivado por el bono entregado cada quincena el cual es de 15 dólares, otro 5% se ve motivado gracias al liderazgo y por último el 5% dice que ninguna de las anteriores los motiva.

Gráfico N° 5. Distribución porcentual de las respuestas dadas por la muestra en estudio, con relación a la variable disonancia cognitiva.

Según su perspectiva, ¿Cómo ve la manera en la que la toma de decisiones (en casos de extrema importancia) es llevada a cabo según la magnitud del problema?



Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de Rattan Hypermarket, Sucursal Cumaná, Estado Sucre. Año 2022. NOTA: algunos trabajadores señalaron más de dos respuestas.

Como se refleja en el gráfico N°5, el 67% de los trabajadores observa que la toma de decisiones es llevada de buena manera en casos de extrema importancia, por otra parte un 20% la encuentra de manera excelente, sin embargo, un 7% la encuentra deplorable, mientras que un 6% de manera deficiente.

CONCLUSIONES

La disonancia cognitiva en las personas a largo plazo puede provocar un desequilibrio en el comportamiento, las actitudes y en las creencias,

debido a que se acostumbran a ver la mentira como una verdad para no generar un conflicto interno con su mente y poder seguir adelante en su vida cotidiana. En el caso del entorno laboral, la disonancia cognitiva puede llegar a ser un factor tanto negativo como positivo para los trabajadores e incluso para las empresas. En este caso no se observa la disonancia cognitiva como factor fundamental en el comportamiento de los trabajadores en la empresa, esta conclusión se toma a partir de los resultados antes mencionados desprendidos del cuestionario aplicado en la entidad laboral. La mayoría de los trabajadores dieron a conocer que no sienten ningún tipo de inconformidad o conflicto interno al realizar sus tareas asignadas según su puesto de trabajo. Por otra parte, se observa que solo un bajo porcentaje de los trabajadores dicen sentirse poco conformes con su cargo y con las tareas que deben realizarse en el mismo, esta inconformidad puede ser debido a otro tipo de variable fuera de esta investigación, por ende no se profundizará en ello. Sin embargo, la experiencia de haber incursionado en este tema de la psicología social ha sido muy agradable debido a que se pudo conocer un poco más sobre cómo trabaja la conciencia de las personas, no solo en el entorno laboral, sino también se pudo aprender a aplicarla en lo personal y poder ver cómo pueden llegar a comportarse las personas en cualquier ambiente en el que se encuentren.

RECOMENDACIONES

- En este momento la empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos como tal, ya que la oficina principal se encuentra ubicada en la sede de la Isla de Margarita, todos los procesos deben ser enviados a dicha sede para que la jefa sea quien tome la decisión final, es por ello que se recomienda crear un departamento de recursos humanos en la sucursal de Cumaná para agilizar los debidos procesos de una manera más rápida.
- A la hora de capacitar a un nuevo trabajador en el área administrativa, este se debe dirigir a la Isla de Margarita a recibir el referido proceso de capacitación, siendo esto un problema a la hora de dejar el puesto vacío durante los días establecidos del mismo proceso, es por ello que se recomienda realizar la capacitación dentro de la misma entidad laboral para evitar dejar el puesto sin ocupante por si se presenta algún tipo de imprevisto que solo esa persona pueda solucionar en el momento adecuado.
- Se hace imprescindible el departamento de relaciones humanas en cada empresa a fin de hacer más propicio las labores desempeñadas por los trabajadores, además de evitar que se produzcan situaciones de disonancia cognitiva, desarrollando la comunicación cónsona entre directivos y el resto del personal.

BIBLIOGRAFIA

ACEVEDO, CAMILA (2015). La Disonancia cognitiva y trampa de la memoria en decisiones de inversión: caso colombiano. Trabajo de Grado. 2015. Universidad del Rosario, Bogotá.

ARIAS, FIDIAS G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología de la Investigación. 6ta Edición. Editorial Episteme.

BALLESTRINI, MIRIAM (2007). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas, Venezuela. Edit. BL. Consultores Asociados.

FESTINGER, LEON (1957), *A Theory of Cognitive Dissonance*, Stanford (CA), Stanford University Press.

FESTINGER, LEON Y CARLSMITH, JAMES M. (1959), 'Cognitive consequences of forced compliance', *Journal of Abnormal and Social Psychology*, vol. 58.

KING, BERT T. Y JANIS, IRVING L. (1956), 'Comparison of the effectiveness of improvised versus non-improvised role-playing in producing opinion change', *Human Relations*, vol. 9 (2).

JANIS, IRVING L. Y KING, BERT T. (1954), 'The influence of role-playing on opinion change', *Journal of abnormal and Social Psychology*, vol. 49 (2).

PINEDA GARCÍA, GISELA; GÓMEZ-PERESMITRÉ, GILDA (2006). Estudio piloto de un programa de prevención de trastornos alimentarios basado en la teoría de la disonancia cognoscitiva. *Revista Mexicana de Psicología*, vol. 23, núm. 1, junio, 2006, pp. 87-95. Sociedad Mexicana de Psicología A.C. Distrito Federal, México.

RAMOS, J.F. (2017). Acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales (Esguarnac). *Mundo Fesc*, 14, 31-4.

RIVAS-PALADINES, MAYRA ADELINA (2019). Polo del Conocimiento. (Edición núm. 31) Vol. 4, No 3 marzo 2019, pp. 35-45 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v4i3.915

ROSERO BARZOLA, CHRISTIAN& MONTALVO RUILOVA, HELLEN (2015). Factores de la disonancia cognitiva para Smartphone. Revista Retos 10(1).

ROSALES, CLAUDIA (2021). Disonancia cognitiva y educación universitaria en tiempo de migración venezolana. Revista Digital. Postgrado. 2021; 10(3): e318. Doi: 10.37910/RDP.2021.10.3. e318

SANCHEZ GARCIA, RAÚL; LOPEZ CHAMORRO, JOSÉ MARÍA (2019). Estereotipos Raciales Que Perduran: Ciencia, Divulgación y Disonancia Cognitiva. Revista Española De Educación Física y Deportes–REEFD Número 426 (Esp.), año LXXI, 3er trimestre, 2019, (Nº 24 Esp. VI Época)

METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	EFFECTOS DE LA DISONANCIA COGNITIVA EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RATTAN HYPERMARKET CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MALAVÉ NARVÁEZ, EMILY DEL VALLE	CV LAC	24.875.814
	e- mail	emimalave96@gmail.com
	e- mail	
ARGOTTI RANGEL, KARELYS DEL VALLE	CV LAC	25.412.952
	e- mail	karelysargottir@gmail.com
	e- mail	
SALAZAR LÓPEZ, ISAMARYS JOSÉ	CV LAC	25.983.893
	e- mail	isa_jslopez@hotmail.com
	e- mail	

Palabras o frases claves:

Disonancia cognitiva, mentira, auto engaño, entorno laboral, verdad.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	INTEGRACION Y GERENCIA

Resumen (abstract):

La disonancia cognitiva es conocida como la teoría del auto engaño, en donde las personas se ven presionadas a tomar la mentira como una verdad. En este estudio nos enfocamos en los efectos que esta pudiera tener en el entorno laboral de una empresa, aplicando así una muestra de 15 trabajadores en donde se llegó a la conclusión de que estos no presentan ningún efecto de disonancia a la hora de realizar sus actividades cotidianas en su entorno laboral.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail			
Camacho Sánchez, Zelideth	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	3.829.995	
	e-mail	zelycamsa@gmail.com		
	e-mail			
Mata Azuaje, Oly	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	12.272.667	
	e-mail	olymataudo@gmail.com		
	e-mail			
Montañez Mata, María del Carmen	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	8.649.219	
	e-mail	mmontanez2008@hotmail.com		
	e-mail			

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2022	03	31
------	----	----

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
ANALISIS Y SINTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE GRADO ÁREA DE GERENCIA. I SEMESTRE AÑO 2021.	Aplication/word

Alcance:

(Opcional) Espacial: _____
Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:
Licenciado(a) en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de
Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

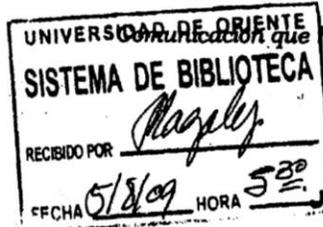
Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUNELE
Secretario



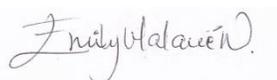
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfa: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

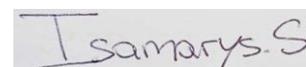
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



**EMILY DEL VALLE
MALAVÉ NARVÁEZ**



**KARELYS DEL VALLE
ARGOTTI RANGEL**



**ISAMARYS JOSÉ
SALAZAR LÓPEZ**

AUTORES



**PROF: MSC. ZELIDETH CAMACHO
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CÁTEDRA: AUDITORIA DE RRHH**



PARTE II

**REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO
DE LA EMPRESA SUPPLY PESCA CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2022.**

TUTOR:

MSC. OLY MATA

AUTORES:

KARELYS DEL VALLE ARGOTTI RANGEL

EMILY DEL VALLE MALAVÉ NARVÁEZ

ISAMARYS JOSÉ SALAZAR LÓPEZ

**Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Oriente Como
Requisito Parcial para Optar por el Título de:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Cumaná, marzo 2022

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CÁTEDRA: AUDITORIA DE RRHH



**REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA
EMPRESA SUPPLY PESCA CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.**

Tutor:

Msc. Oly Mata

Autores:

Karelys del Valle Argotti Rangel

Emily del Valle Malavé Narváez

Isamarys José Salazar López

Año: 2022

RESUMEN

Actualmente las redes sociales y los medios electrónicos han conectado e influido tanto en la vida de las muchas personas, que es muy notorio como el ser humano ha optado por las mismas para mejorar su día a día, y simplificar de cierta manera sus actividades diarias. Como es evidente en la siguiente investigación, el cual se realizó bajo una investigación descriptiva y por medio de una modalidad de campo y documental.

Palabras claves: Reclutamiento de personal, Redes Sociales, Medios Electrónicos, Reclutamiento vía Web.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las redes sociales es uno de los métodos más usados por la sociedad, ya que ellas cumplen con más de mil funciones, pero la principal es mandar mensajes inmediatos a tiempo real con el fin de comunicar una información a la persona receptora. Las redes sociales han influido tanto en el transcurso de la vida cotidiana de una persona que se puede decir que mediante ellas se logra desempeñar cualquier tipo de actividad, como organizar una fiesta, compartir fotos, pagar un boleto de avión, hasta ordenar un personal, hacer solicitudes de empleos, llevar el control de los sueldos de los trabajadores de una empresa o institución entre otros.

Sabiendo esto se puede decir que las mismas, en el mundo virtual, son sitios y aplicaciones que operan en niveles diversos como el profesional, de relación, entre otros. En tal sentido, RD Station En Español (**Documento en línea** 2020). Comenta: “Pero siempre permitiendo el intercambio de información entre personas y/o empresas”.

Con todo relacionado con las nuevas tecnologías, las redes sociales, como es algo que aún está en constante cambio y constante movimiento, se puede observar que todos los días las personas capacitadas en esa área de las redes sociales buscan innovar una red ya hecha, o la creación de una nueva el cual tenga mejores y más funciones. También es importante destacar que las redes sociales han traído cosas tanto negativas como positivas, pero los creadores de las mismas han tratado siempre de optar

por tomar lo bueno de una red social e irlo explotando de manera positiva cada día.

RD Station En Español (**Documento en línea 2020**) comenta en su página web que: El uso de redes sociales ha sido absorbido por personas en todo el mundo y hoy ya es parte de la rutina. Esto hizo de esos espacios un lugar donde las marcas y empresas también quisieran estar para interactuar con sus prospectos y clientes, trayendo posibilidades muy positivas, como:

- **Compartir la visión de la empresa:** Las redes sociales son una especie de escaparate de su empresa; en ellas se puede mostrar la visión del negocio, en lo que cree.

Esto quiere decir que las redes sociales son parte fundamental de una empresa, debido a que en ellas está todo el contenido de la misma, sus funciones, productos, misión, visión, objetivos, ubicación, entre otras cosas.

- **La personalización del mensaje y la interacción directa con el cliente:** En las redes sociales, es posible tener una relación mucho más personalizada y directa con cada cliente o posible cliente, ya que puedes entrar en contacto con cada uno, ya sea para resolver problemas o para descubrir nuevas informaciones. Cada website o página web cuenta con la mayoría de la información de sus productos que tiene una empresa, entonces hay más facilidad de que el cliente pueda preguntar sobre algo en específico o comprar directamente. Y que haya una interacción con cliente y vendedor.
- **Posibilidad de segmentación del público:** Al publicar en redes sociales, es posible segmentar tus posts de acuerdo con las

características de la audiencia, dirigiendo tus esfuerzos hacia aquellos rangos del público que poseen más afinidad con tu solución.

Esto se refiere a que cuando se hace una publicación, el mismo internet busca la audiencia que necesitas, es decir, cuando hacemos una publicación de por ejemplo artículos de pesca, le aparece la persona que está buscando los referidos artículos.

- **Poder saber más sobre cada uno de tus clientes:** Las personas comparten sus gustos, deseos y otras informaciones que pueden ser valiosas para las empresas a la hora de acercarse a su público objetivo. Mantente atento a lo que es relevante para tu audiencia para conectarse mejor a ella.

Eso nos indica que, las redes sociales logran que empresas grandes o pequeñas puedan identificar lo que realmente necesita o quiere su público por eso las mismas están en contante investigación de su medio ambiente y de sus clientes.

- **Posibilidad de vender por estos canales:** De la misma forma que es posible relacionarse con el público a través de redes sociales, es también posible utilizarlas para vender tus productos o servicios, principalmente si aboradas aquella audiencia que ya tiene una relación contigo y ya se muestra madura para la compra.

Actualmente se sabe que por las redes sociales se vende en grandes cantidades cualquier tipo de producto, esto quiere decir que, las empresas deberían abrirse a la posibilidad de que si se puede vender productos por internet, más si logran adquirir una buena estrategia de ventas.

- **Crear un entorno controlado por la marca:** Independientemente de quién es tu público, este va a estar en alguna red social.

Lo ideal es la red social cuando ya posees una marca, es saber, cómo y cuándo manejar a tu propia clientela.

- **Posibilidad de divulgación para empresas con bajo presupuesto:** A diferencia de los medios tradicionales, anunciar en las redes sociales tiene un costo más bajo, además de la ventaja de que en la web es mucho más fácil medir los resultados.

La posibilidad de divulgación le ha mejorado y facilitado las puertas a muchas empresas pequeñas, ya que el poder anunciar en diferentes redes sociales que cuentas con una página donde se pueden ver y comprar productos de manera sencilla, reduce muchos costos de la empresa que pueden ser utilizados para otros fines.

- **Información en tiempo real:** Las redes sociales permiten comunicar mensajes urgentes de la marca en un canal oficial. Esto es muy importante en el caso de la gestión de una crisis, por ejemplo, en el que es necesario que la marca se posicione rápidamente, evitando así que tome mayores proporciones.

Ese es uno de los grandes beneficios de la redes sociales, que toda la información siempre está al alcance de tus manos en cualquier momento, es decir si la empresa, o marca tiene algún problema o no cuentan con algún producto disponible, lo podrás saber rápidamente en la página web.

Como se dijo anteriormente las redes sociales han pasado por tantos cambios, que uno de ellos ha sido el uso de las mismas para realizar la gran parte de las funciones de una empresa, una de las partes beneficiadas de una empresa ha sido la gerencia de recursos humanos, debido a que mediante las mismas se ha podido reclutar, seleccionar, y organizar el personal que se necesite dentro de una organización, con el fin de agilizar y mejorar estos procesos, (que normalmente requieren de mucho tiempo y dinero). Al respecto, José Villegas (1995:3) nos comenta que:

Toda organización integrante del contexto social funciona en base a la coordinación del esfuerzo humano. Por ello la efectividad del funcionamiento no es otra cosa que el reflejo de la capacidad de administrar racionalmente los recursos humanos. Se puede decir por lo tanto que la administración del personal tiene como propósito fundamental la promoción de la eficiencia como requisito para el logro de los objetivos, mediante la coordinación del esfuerzo de las personas que trabajan en las organizaciones

La gerencia de recursos humanos ejerce múltiples funciones para alcanzar los objetivos de una organización. Los gerentes del RRHH son los encargados de que todos los miembros de la misma trabajen con la mayor eficiencia posible, de siempre buscar las formas de reinventarse para que cada uno de los procesos que se ejecutan esté actualizado y se den de la mejor manera posible. Además de verificar que la empresa cuente con un personal altamente capacitado o en tal caso reclutar al personal idóneo cuando la organización o empresa lo requiera.

Chiavenato (2000) nos habla de una de las funciones primordiales, como es el reclutamiento de personal. El cual consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes

capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización.

Esto se refiere a que es fundamental que la administración del recurso humano se efectúe de manera correcta y adecuada con cierta preocupación por parte gerencial de que cada lineamiento que se le da a un operador sea efectuado de manera precisa y eficaz con el objetivo que pueda cumplir las metas planteadas por la organización. Muchas empresas se han inclinado y elegido por el uso de las redes sociales para el reclutamiento de personal con el propósito de reducir tiempo y costos. Asimismo una gran parte de ellas ha optado por la creación de una página web donde se puedan observar toda la información de la empresa, y donde se pueda proporcionar vacantes de trabajo. Y donde los posibles candidatos puedan enviar toda su información, con el fin de ser seleccionados.

Una de las razones fundamentales por la cual las empresas tomaron este nuevo método como recurso para ellas, ha sido una de las alteraciones a nivel mundial que más tuvo impacto como lo fue el virus llamado COVID-19, el cual trajo consigo que las empresas se vieran en una situación demasiado crítica. (Debido a que prácticamente muchas estaban cerradas o parte del personal operativo y administrativo estaba contagiado por el virus y no podían cumplir con sus labores).

De igual manera a nivel nacional se está aplicando este nuevo método o técnica del reclutamiento mediante las redes sociales, en la mayoría de las empresas, como lo son: Coca Cola Femsá. C.A en Venezuela, Nestlé Venezuela, *Central Madeirense, C.A*, Cervecería Regional C.A entre otras.

Asimismo a nivel regional este método también se está llevando a cabo, pero particularmente esta investigación se enfoca en la empresa Supply Pesca dedicada a la comercialización mayorista de artículos de pesca y navegación. Una empresa que cuenta con pocos trabajadores, ya que es relativamente nueva e igualmente ellos están abiertos a nuevos cambios en cuanto a su sitio web, de implementar una sección de reclutamiento, el cual les permita mejorar el proceso de reclutamiento del personal en la empresa y verificar todos los documentos de manera online (en línea) de manera rápida y eficiente. Como resultado de la información previamente expresada, se formulan las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo es el actual proceso de reclutamiento actual de la empresa Supply Pesca?
2. ¿Se utilizan las Redes Sociales para el proceso de reclutamiento?
3. ¿Cómo sería la mejora en la empresa Supply Pesca con una sección de Reclutamiento en su portal web?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar un proceso de reclutamiento donde se vean inmersas las redes sociales en la Empresa de Supply Pesca, Cumaná, Estado Sucre.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir el actual reclutamiento en la Empresa Supply Pesca.
- Identificar el uso de las redes sociales en el proceso de reclutamiento.
- Examinar cómo influye de manera positiva el uso de las redes sociales en el proceso de reclutamiento.

1.3 JUSTIFICACION Y/O IMPORTANCIA

El talento o recurso humano para una organización es de suma importancia ya que mediante el esfuerzo eficiente de ellos podemos lograr los propósitos planteados, desarrollar, explotar y ver qué tan grande podría llegar a ser en un futuro la empresa, por eso es de vital importancia que se le preste atención al recurso humano reconociendo su participación en la empresa, fomentando sus capacidades y capacitándolo con nuevas tendencias que éste necesite.

Cabe destacar que, actualmente se cuenta con una competencia muy grande en el mercado, debido a que existen miles de empresas, y cada una de ellas hacen planes estratégicos para ver donde se coloca cada persona, y tratar de explotar las capacidades de ésta al máximo. Por lo tanto es de manera excepcional que la empresa cuente con un personal calificado para cada tarea con el fin de que se cumplan, como se dijo anteriormente, los objetivos organizacionales.

En este sentido, la presente investigación se refiere a cómo influyen las redes sociales en el reclutamiento de la empresa Supply Pesca ubicada en Cumaná, Estado Sucre, permitiendo a la organización la mejora a la hora de elegir al personal que será reclutado y seleccionado mediante su página web (ya mejorada).

Partiendo de esta premisa, se considera la presente investigación de gran relevancia ya que permitirá obtener una serie de conocimientos acerca de las redes sociales y el proceso de reclutamiento, lo que servirá de ayuda para asesorar a las empresas futuras así como a gerentes de recursos humanos y a la que se le aplica esta investigación, el cual es Supply Pesca.

Además les ofrece la oportunidad a ellos de aprender y de experimentar nuevas tendencias que son utilizadas en todo el mundo.

Cabe señalar que Supply Pesca es una empresa que tiene a la venta artículos de pesca, tanto al mayor como al detal, así como artesanales e industriales. La referida empresa cuenta con su página web, sin embargo, el objetivo de este estudio es de contribuir y mejorar la misma en el proceso de reclutamiento y selección de personal de una manera más rápida, eficaz y a bajo costo, además de atraer y reclutar más personal, y que la empresa a medida que pase el tiempo vaya creciendo y pueda ser una empresa líder en ventas de artículos de pesca, lo que redundaría en beneficios para la región y el país en general.

Por lo que se considera importante aportar esta nueva idea que muchas empresas ya están utilizando y Supply pesca como empresa está abierta a estos nuevos cambios, con el fin de lograr que la parte gerencial pueda iniciar con el proceso de la apertura de un de un departamento web que les permita introducir sus documentos personales, con el fin de optar por un cargo vacante en una empresa u organización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Los antecedentes son aquellas acotaciones o estudios que constituyen y forman parte de la investigación, es decir van en conjunto con la misma, ya que son análisis o estudios previos que abordan temas similares. A continuación se observarán algunas investigaciones: internacionales, nacionales y locales.

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

García Perelló, Martha D, (2013), en su tesis titulada PERCEPCIÓN DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN PERSONAS DE NIVEL ADMINISTRATIVO Y OPERATORIO QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO (Guatemala de la Asunción) Campus Central, presentada para optar por el título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional, bajo una investigación tipo no experimental (es decir, se realiza sin manipular deliberadamente variables), teniendo como técnica la encuesta y cuestionario como instrumento, se propuso como objetivo: Determinar la percepción de la utilidad del uso de redes sociales para participar en procesos de reclutamiento de personal a nivel operativo y administrativo, concluyendo que:

Determinó que existe alto grado de aceptación en la percepción de las personas que buscan empleo por medio de las redes sociales, ya que un 78% de ellos utilizan este medio para la búsqueda y colocación de empleo.

El Nivel socio económico de las personas encuestadas no es limitante para el uso del internet y conexión en las redes sociales porque el auge de

esta herramienta es de uso general y se encuentran en un rango salarial entre Q. 2,300.00 – Q. 3,000.00.

La anterior investigación sirve de fundamento para este trabajo debido a que presenta como en diferentes redes sociales puede ocurrir un proceso de reclutamiento, y de cómo esto optimiza la rapidez y la innovación dentro de la empresa con las nuevas tendencias para encontrar cualquier tipo de personal que se necesite.

En el mismo orden de ideas, Jiménez M Karen, Montt T. Patricia (2014), presentan su tesis titulada EFECTIVIDAD DE LOS SITIOS DE REDES SOCIALES COMO FUENTE DE ATRACCIÓN EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO (Santiago, Chile) para optar por el título de Ingeniero Comercial, Mención Administración. Para el proceso de recolección de información se utilizaron instrumentos de tipo cualitativo y cuantitativo, con técnicas de entrevistas y encuestas. Se propuso como objetivo: Evaluar desde la arista de los posibles candidatos, la efectividad de los sitios de redes sociales en el proceso de atracción que se lleva a cabo para cubrir un puesto de trabajo. Concluyendo que:

Respecto a la efectividad de los sitios de redes sociales, como fuente de atracción en el proceso de reclutamiento, considerando para ello la evaluación llevada a cabo a través de los diferentes constructos creados. Esperando de esta manera, dar respuesta a la pregunta de investigación principal expuesta. Y segundo, a modo de cierre, se brindarán algunas recomendaciones a la empresa partícipe, en relación al uso de las plataformas de redes sociales en reclutamiento, reconociendo los resultados obtenidos y el análisis vinculado en cuestión.

El estudio antes mencionado sostiene que hay mucha variedad de redes sociales para buscar empleo, además que refuerza la importancia de cada uno de ellos, y del uso apropiado que le dieron las personas que

ingresaron a las mismas para encontrar empleo en una organización o empresa. Según las encuestas y entrevistas realizadas, nos permite observar como en realidad las redes sociales si funcionan para el proceso de reclutamiento de cualquier tipo de empresa.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

En este aparte, se puede reseñar el estudio realizado por Bustos, Anny (2015), en su tesis titulada LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS COMO HERRAMIENTA DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL (SOCIAL RECRUITMENT) EN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR MANUFACTURERO (Carabobo Venezuela) para optar por el título Licenciada en Relaciones Industriales, bajo una investigación de tipo descriptiva, teniendo como técnica la encuesta y su instrumento, el cuestionario. Teniendo como objetivo: Analizar el uso del Social Recruitment en el proceso de reclutamiento externo de personal en el Departamento de Operaciones en una Empresa del Sector Manufacturero. Concluyendo que:

La organización emplea como fuente de reclutamiento externo los avisos de prensa, la página computrabajo como medio electrónico de reclutamiento, ambas opciones representan un gasto para la empresa, además de las recomendaciones de los trabajadores. Las redes sociales cuentan de gran aceptación entre los trabajadores ingresados en los últimos dos (2) años al departamento de operaciones de la empresa, por lo cual es bastante probable la presencia de gran cantidad de candidatos para las vacantes del referido departamento en las redes sociales.

El estudio anterior expone que aunque en el reclutamiento de la empresa del sector manufacturero se da tanto la forma tradicional como de la forma actual, es muy viable el reclutamiento mediante el uso de las redes

sociales, ya que es una empresa muy grande, y ocupa mucho tiempo y dinero. En esta investigación se observa nuevamente que el 70% de los trabajadores actuales ha sido reclutado de esta nueva forma, lo que confirma que el uso de las redes sociales ofrece una gran ayuda en este proceso.

Por otro lado, Franceschi R, Carolina (**Documento en línea**): en su tesis titulada INTERNET: HERRAMIENTA DE APOYO EN LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE TELEFONIA CELULAR, (Caracas, Venezuela) para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales (Industriólogo) en la Universidad Católica Andrés Bello, bajo una investigación de tipo descriptiva, teniendo como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se propuso como objetivo diagnosticar la eficiencia del proceso de reclutamiento, como consecuencia de la utilización del internet como herramienta de apoyo. Concluyendo que:

El proceso de reclutamiento a través de Internet, y específicamente en el site de la empresa, agiliza notablemente el tiempo de respuesta de la requisición de personal, esto a causa de la creación de software especializados en búsqueda como por ejemplo el de la CV Web, que provee de una amplia base de datos a la organización, y a la que se puede acceder a cualquier hora. La digitalización del proceso de reclutamiento ha ocasionado una redistribución de las funciones del Departamento de Capacitación y Provisión de personal. En cuanto a la asignación de nuevas tareas en el tiempo anteriormente empleado para reclutar, proporcionando a la empresa una reducción de las horas/hombre requerida en el proceso de reclutamiento.

Este trabajo tiene relación con el tópico de esta investigación debido a que como las redes sociales o el internet en este caso pueden influir en la búsqueda para lograr atraer y reclutar al personal idóneo, facilitando y

ahorrándoles tiempo a los gerentes de recursos humanos que podría utilizarse para otras actividades importantes en la empresa, aparte que disminuye el gasto a la misma.

2.2 BASES TEÓRICAS

El talento humano se considera actualmente el motor de cualquier tipo de empresa, por eso en los últimos tiempos se ha tomado diferentes medidas para el proceso de reclutamiento con el objetivo de captar a ese personal idóneo, de tal forma que ingresen a la organización y se integren a su fuerza de trabajo en las mejores condiciones. Se podría considerar entonces que la función del reclutamiento de personal constituye una de las actividades más delicadas en el funcionamiento de la organización, ya que de ella depende no solamente el aprovisionamiento continuo de trabajadores para atender las necesidades, sino lo que es más importante: el logro de los objetivos de la organización.

Partiendo de esta premisa, cabe señalar que el proceso ha estado en constante cambio durante los últimos años, por lo que se considera fundamental saber que el uso de la tecnología ha traído aspectos positivos como lo es el uso de las redes sociales en proceso para la recluta de personal.

Las redes sociales se han visto muy inmersas en este transcurso de la adquisición de personal, teniendo en cuenta que todos los días, las mismas tienen un constante cambio con el fin de evolucionar y mejorar la comunicación e interacción entre las personas vía internet. Por lo que se hace necesario plantear las siguientes teorías acerca de las redes sociales, el reclutamiento por redes sociales, y el reclutamiento de personal.

2.2.1 Las redes sociales

Las Ponencias sobre Gestión en Organizaciones del Tercer Sector en la Universidad Di Tella de Buenos Aires (2001:12), estableció que las redes son

formas de interacción social, definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Al respecto, Boyd y Ellison (2007:2) indican que una red social se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico delimitado, articular una lista de otros usuarios con las que comparten una conexión, y ver recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema... “existen varios tipos de redes sociales que son clasificadas de acuerdo con el interés de usuario como lo son las generales, de pareja, buscar personas y profesionales.

2.2.2 Reclutamiento de Personal

Según José M Villegas (1995:95) considera que, consiste en reunir el mayor número posible de aspirantes, con el fin de poder escoger entre ellos, los que se someterán al proceso de selección para determinar los que ingresarán a prestar servicios en la empresa. Desde el punto de vista del ámbito de aplicación, ésta función puede ser de carácter interno de la organización, cuando las necesidades del personal se satisfacen con recursos ya existentes o de carácter externo, cuando se recurre a otras fuentes para adelantar el proceso.

Según Chiavenato (2000:208), manifiesta que el reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. El reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento. El reclutamiento consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las

fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización.

Por su parte, Shamil (2001:35) sostiene que el reclutamiento es una parte de la administración de recursos humanos que se ocupa del proceso de llenar una vacante, que incluye la examinación del puesto, la valoración de las fuentes de las cuales pueden obtenerse candidatos, la forma de contactar a los candidatos, así como la atracción de aspirantes.

Así mismo, Javier Llanos (2015:120) comenta al respecto, que es el proceso mediante el cual se capta candidatos potencialmente aptos y acordes con los perfiles para ocupar las jerarquías o puestos vacantes. Es la técnica que permite suministrar a la empresa y organización los elementos humanos necesarios en el momento oportuno, de la calidad necesaria y cantidad requerida, para mantener la homeostasis interna de la entidad, siendo esta la base de la productividad y sinergia producida por el movimiento interno del sistema.

2.2.3 Reclutamiento Interno y Externo

Según José M Villegas (1995 pag.95) refiere que el reclutamiento interno se considera entonces como la alternativa más importante que debe explorar la empresa, en el momento en que se origina una vacante o se crea un nuevo puesto, (pág. 96), mientras que el reclutamiento externo, es una de las opciones que se utilizan con mayor frecuencia, a pesar del costo que conlleva su práctica. Se cree que su utilización se fundamenta en un falso principio de creer que todo el personal de la empresa está perfectamente acoplado en sus puestos, y que cualquier movimiento por vía de transferencia y promociones, produce más desajuste que beneficios. La verdad es que el reclutamiento bien entendido solo deberá usarse cuando se tiene la seguridad de que no se pueda cubrir internamente las vacantes.

Según Chiavenato (2000:158) El reclutamiento interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promoción (movimiento diagonal). Mientras que el reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas extrañas, vale decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones.

Por otra parte, Javier Llanos (2015:190) sostiene que el reclutamiento está basado en la reubicación de un individuo, misma que puede ser ascendente u horizontal. Es el proceso mediante el cual se captan candidatos potencialmente aptos y acordes con los perfiles para ocupar las jerarquías o puestos vacantes. Mientras que el reclutamiento externo está destinado meramente a candidatos que se encuentran en el mercado laboral, de esta forma, renueva y enriquece los recursos humanos, nuevas experiencias y nuevas ideas y diferentes enfoques a los problemas internos.

2.2.4 Reclutamiento por Redes Sociales

Actualmente es muy fácil y sencillo planificar, coordinar, y controlar casi todo por internet, desde armar horarios de trabajo, hacer citas, pautar un encuentro, mandar un mensaje, pedir ayuda, hasta organizar un personal de 300 personas, controlar la hora de llegada y salida, o reclutar a un personal, hacer pagos al mismo, entre muchas más funciones tanto simples como complejas que se pueden ejecutar vía web. Sabiendo esto, es importante acotar que las redes sociales aún están en constantes cambios, uno de los grandes cambios para la administración del recurso humano es el reclutamiento a través del mismo.

En atención a lo antes planteado, José M Villegas (1995:103), manifiesta que el reclutamiento del personal se ejecutaba mediante:

- Solicitudes espontáneas
- Agencias de empleo
- Anuncios
- Recomendaciones de los empleados
- Sindicatos

Asociaciones y reuniones profesionales

Actualmente el reclutamiento es algo que lo han ido favoreciendo tanto que podemos llevar a cabo este proceso mediante redes como: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn.

A continuación observaremos qué funciones cumple cada uno:

Cuadro nº 1: Redes Sociales y sus funciones

Portal Web	Denominación	Función Principal	Identidad	Contenido
Facebook	Red Social	Encontrar amigos del pasado	Creación de perfil personal	Información variada, fotografías, videos, comentarios, grupos de interés
Twitter	Red Social	Transmitir mensajes cortos de interés	Pequeña definición personal	Información de interés complementada direcciones web
Instagram	Red Social	Compartir fotos y videos con conocidos	Pequeña definición personal	Fotografías, videos, comentarios, grupos de interés
LinkedIn	Red profesional	Búsqueda de empleo	Creación de perfil laboral	Grupos de interés laboral y oportunidades laborales

Fuente: Anny Bustos (2015)

En el cuadro de arriba se observa cual sería la principal función de cada red social y cual serian su contenido como tal, por ejemplo:

Facebook: Se utiliza para compartir información, imágenes, chistes,

encontrar amigos, también puedes ingresar a grupos, hablar por chat, subir fotografías, videos, entre otras funciones.

- Twitter: Se utiliza para transmitir mensajes, compartir fotos, subir fotos, compartir información, buscar personas o celebridades, entre otras funciones.
- Instagram: Se utiliza para compartir fotos, ver videos e historias, subir videos o reels, compartir información o noticias mediante historias, comunicación por la mensajería directa, entre otras funciones
- LinkedIn: Se utiliza más que todo para postularse como empleado, buscar empleos disponibles, crear tu perfil, ingresar a grupos, entre otras funciones.

De acuerdo a lo planteado, Kety Jáuregui (**Documento en Línea 2020**) señala que: "Las redes sociales han permitido impulsar estrategias de reclutamiento y de gestión de personas tales como el *branding* (gestión de marca) que permite exhibir y dar a conocer la cultura y características de la organización, o el *inbound recruitment* (reclutamiento entrante) ambas tienen un fuerte componente comunicacional y de gran interacción entre la empresa y los candidatos reales o potenciales".

La existencia de otras herramientas tecnológicas se ha vuelto un complemento para este tipo de reclutamiento, "hoy en día contamos con plataformas de apoyo como Jobvite, Lever, Recruiterbox o aplicaciones como Work4 Labs. Esta última, por ejemplo, permite trasladar ofertas de empleo Facebook y ofrece a los reclutadores la opción de tener una bolsa de trabajo personalizada a su página de Facebook".

El uso de las redes sociales ha llevado a los reclutadores a desarrollar conocimientos de herramientas de marketing para un adecuado manejo de los mensajes a ofrecer, así como el manejo de tecnologías de información. Estas nociones permiten transmitir con más claridad las aspiraciones de la marca, de manera que los candidatos puedan sentirse identificados.

De tal manera que, las redes sociales son herramientas igualmente de poderosas tanto para reclutadores como para el talento humano puesto que ofrecen diversos beneficios: comunicación inmediata (o casi inmediata), transmisión de mensajes claves y acercamiento real a las expectativas, por ejemplo. Si bien pueden usarse como un filtro, se hace importante destacar que la entrevista (presencial o a través de video llamada) es imprescindible para seleccionar a un candidato.

A su vez la especialista nos comparte las razones para reclutar por redes sociales:

- **Mayor rentabilidad:** LinkedIn, por ejemplo, tiene opciones gratuitas para difundir ofertas laborales que llegan a muchísimos solicitantes e incluso a candidatos pasivos. Es más, las organizaciones están utilizando las redes sociales para encontrar postulantes con habilidades determinadas.
- **Construcción de marca:** Las redes sociales permiten a los candidatos potenciales conocer cómo es una empresa antes de presentar una solicitud. Por lo tanto, las plataformas son utilizadas como un canal para exponer la cultura empresarial, por ello, las compañías las usan para transmitir sus valores.
- **Información de antecedentes:** Gracias a las redes sociales, los reclutadores pueden averiguar más información acerca de los postulantes con solo evaluar su perfil. Además, se pueden encontrar recomendaciones de colegas o compañeros para diversos puestos.
- **Candidatos difíciles de alcanzar:** Hoy en día existe mucha competencia por la búsqueda de talento. Identificar a los mejores profesionales es un reto para las organizaciones, no obstante, estos

se hacen cada vez más accesibles gracias a su presencia en redes, lo que facilita una comunicación directa.

Según Gimeno Toni (Documento en Línea, 2014) el reclutamiento por redes sociales es la evolución del modelo tradicional de selección de personal, mediante el cual, las empresas y organizaciones divulgaban al mercado de los recursos humanos las necesidades de talentos (empleados) y puestos de trabajo que pretendían llenar... Engloba una serie de procedimientos que se utilizan para conseguir candidatos activos y pasivos ideales para un puesto de trabajo.

2.3 MARCO INSTITUCIONAL

2.3.1 RESEÑA HISTÓRICA

Supply pesca C.A es una empresa dedicada a la venta al mayor e importación de artículos de pesca tanto artesanal como industrial. Nuestra importación son productos de alta calidad de lo cual el 90% de nuestros productos vienen de Japón hasta Venezuela.

Supply Pesca C.A, se crea por la necesidad que tiene el mercado venezolano en el área de suministro marítimo, preferiblemente en las zonas costeras de nuestro país, esta nace en Octubre del año 2019.

Dentro de su cartera de productos pueden encontrar: Nylon, anzuelos, poteras, salvavidas, giratorios, cuchillos, cabos, cajones para anzuelos, guantes, brochas y todo lo relacionado con ferretería marina.

2.3.2 UBICACIÓN

Supply PESCA C.A se encuentra ubicada en la Av. Principal el Islote, Sector Lonja pesquera, Edificio Manzanares PB Oficina 14-B, Cumaná, Estado Sucre, Venezuela.



2.3.3 MISION, VISION, OBJETIVOS

2.3.3.1 MISIÓN

Ser una empresa de comercialización mayorista reconocida por su seriedad, solvencia y ética de trabajo que atienda las necesidades y exigencias de artículos de pesca y navegación en el mercado nacional, ofreciendo productos diferenciados por su calidad, a un precio accesible al consumidor.

2.3.3.2 VISIÓN

Consolidar nuestros artículos de pesca y navegación en el mercado nacional evolucionando continuamente para generar una oferta de valor al cliente que se adecue a sus necesidades y exigencias asegurando siempre productos diversos, de calidad, de última tecnología y con un suministro confiable.

2.3.3.3 OBJETIVOS

- Ser los líderes en el mercado en ventas de artículos de pesca artesanal e industrial.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos de alta calidad.
- Aumentar el rendimiento de nuestra empresa.

- Tener la infraestructura física y transporte adecuado para atender a nuestros clientes de la manera más eficaz posible.

2.3.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Supply Pesca en su organigrama empresarial cuenta con: (1) Presidente (1) Vicepresidente, (1) Gerente, (1) Gerente Administrativo, (1) Gerente de Ventas, (1) Representante de Finanzas y Contabilidad, (1) Auxiliar administrativo, (1) Representante de marketing, y (2) Personal Obrero.

2.3.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

FIGURA 1: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año (2022).

2.4 BASES LEGALES

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).

El artículo 87, contempla:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le

proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Este artículo se refiere a que todo venezolano tiene el derecho a escoger libremente su trabajo, bien sea vía web o yendo a buscar un empleo, de acuerdo a sus capacidades, conocimientos, y habilidades físicas. Y el estado debe proporcionar trabajos adecuados e íntegros, el cual les permita cubrir todas sus necesidades básicas y donde el mismo pueda tener beneficios.

2.4.2. Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras. (LOTTT)

Artículo 21 Principio de no discriminación en el trabajo

Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales.

Este artículo se refiere a que el empleador tiene el deber y obligación de tratar a sus empleados de igual manera sin menospreciar su raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, o discapacidad a la hora de reclutar el personal que será contratado.

Artículo 26 Derecho al trabajo y deber de trabajar

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación

productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la Ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Este artículo se refiere a que todo empleado tiene la obligación y facultad de prestar su servicio de acuerdo a sus talentos tanto físicos como mentales, acorde a las condiciones para el cual fue el contratado, es decir el trabajador tiene derecho a trabajar, pero también tiene el deber cumplir con todos sus servicios, el cual serán remunerados .

2.5 DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Análisis de cargos:** “se refiere a los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el empleado para el desarrollo adecuado del cargo.” (Chiavenato, 2000).
- **Descripción de Cargos:** “es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencia de los demás.” (Chiavenato, 2000).
- **E – Recruitment:** (E- reclutamiento) Así como es conocido el presente término traducido del inglés. Refiere que “(E- reclutamiento) para referirse a los procesos de reclutamiento de candidatos para ocupar un determinado puesto, a través de internet.” P. Santiago (2011: 436).
- **Reclutamiento de Personal:** Es considerado como el esfuerzo positivamente cumplido por su organización para obtener solicitantes calificados y un número suficiente, que le permitan seleccionar los candidatos más idóneos para el desempeño de posiciones de trabajo. (Villegas J. 1995).
- **Facebook:** Esta es la red social más versátil y completa. Un lugar para generar negocios, conocer gente, relacionarse con amigos, informarse,

divertirse, debatir, entre otras cosas. Fundada en 2004. (RD Station En Español, Documento en Línea 2020).

- **Instagram:** Es una red social de compartir fotos y vídeos entre usuarios, con la posibilidad de aplicación de filtros. fue una de las primeras redes sociales exclusivas para acceso móvil. Es cierto que actualmente es posible ver las actualizaciones en computadora, pero el producto está destinado para ser usado en el celular. Fundada en 2010. (RD Station En Español, Documento en Línea 2020).
- **LinkedIn:** Es la mayor red social corporativa del mundo. Se asemeja bastante a las redes de relaciones, pero la diferencia es que su foco son contactos profesionales, es decir, en lugar de amigos, tenemos conexiones, y en lugar de páginas, tenemos empresas. Fundada en 2002. (RD Station En Español, Documento en Línea 2020).
- **Twitter:** Se utiliza principalmente para que los usuarios comentan y debaten lo que están viendo en la televisión, publicando comentarios sobre noticias, reality shows, juegos de fútbol y otros programas. Fundada en 2006. (RD Station En Español, Documento en Línea 2020).
- **Sitio web:** es el conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada *home page*, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos. Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web, de manera que la distinción entre sitios individuales, percibido por el usuario, puede ser a veces borrosa. (RD Station En Español, Documento en Línea 2020).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Arias (2006:24), refiere la investigación descriptiva en que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

De acuerdo a esta investigación, el estudio es de tipo descriptivo, conforme al nivel o al grado de profundidad que se pretende abordar. Conforme a lo citado previamente, en esta investigación, se utilizarán registros de fuentes documentales electrónicas, con el fin de analizar e investigar todo lo referente acerca de la realidad del proceso de reclutamiento externo en la empresa Supply Pesca.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Arias (2006:27) plantea el diseño de la investigación como 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.

Arias (2012:31), define: la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental.

Asimismo, Arias comenta: (2006:27) que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por

otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

En tal caso, el diseño de la investigación de este estudio es de campo y documental debido a que los investigadores realizarán una recolección de datos directamente de los sujetos investigados y consultas a través de documentos electrónicos, libros, registros, leyes, etc.

3.3 POBLACIÓN

Arias (2006:81), indica que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. La población que fundamenta esta investigación, es el personal de Supply Pesca el cual consta de 10 personas, que ayudaron para el desenvolvimiento del mismo.

3.4 MUESTRA

Arias (2006:83), acota que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En la presente investigación se cuenta con una población pequeña o reducida por lo tanto no se necesitará de un muestreo, cuenta con 10 personas.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Bernal (2006:175), define dos clases de fuentes: las primarias, que son todas aquellas de las cuales se obtienen la información directa, es decir, de donde se origina la información. Y las secundarias, son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo las referencian. Se utilizará como fuente de información, primaria y secundaria, debido a que hay personas que suministran información y también donde la mayoría de los documentos fueron electrónicos, tomados de leyes, y de la página web que dispone la empresa.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y DE RECOLECCION DE DATOS

El conjunto de técnicas de recolección de datos es fundamental para la realización de un trabajo de investigación debido que a través de ellas podemos cumplir y llevar a cabo, los requisitos o los objetivos ya planteados anteriormente. Para la realización de esta investigación la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual está integrado por 10 ítems, teniendo 4 o 5 alternativas diferentes de respuesta, con el fin de obtener la información específica de la muestra, el cual está compuesto por 10 trabajadores.

Según Arias F. (2012 p73, 74) define la entrevista como: es una técnica basada en un diálogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. Puede ser estructurada o formal la cual se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado; no estructurada o informal en donde no se dispone de una serie de preguntas elaboradas previamente, pero se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista; por último se encuentra la entrevista semi-estructurada aun cuando hay una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente.

Arias F, también acota que (2012 p.74) el cuestionario: es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. Puede ser cuestionario de preguntas cerradas, cuestionario de preguntas abiertas y cuestionario mixto.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Balestrini, M. comenta que (2007 pag. 149) en esta etapa de carácter técnico, pero al mismo tiempo de mucha reflexión, involucra la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas, estrechamente relacionadas entre ellas, las que facilitarán realizar interpretaciones significativas de los datos que se recogerán y orientarán el sentido del estudio. Comprende, además, la incorporación de algunos lineamientos generales para el análisis e interpretación de los datos, su codificación y tabulación, sus técnicas de presentación y el análisis estadístico que se realizará a los mismos.

“El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”.

Todo el conjunto de datos que fueron recolectados en esta investigación se realizaron de manera escrita mediante el cuestionario, el cual permitió organizar toda la información obtenida para luego ser desarrollada, descrita, analizada y tabulada por medio de una presentación escrita y gráfica, con el fin de interpretarse apropiadamente sus resultados el cual mostraremos en el siguiente capítulo.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación serán presentados los resultados obtenidos mediante gráficos, después de haber empleado y aplicado el instrumento de recolección de datos el cual fue el cuestionario, en la empresa **Supply Pesca Cumaná – Edo. Sucre**, a los 10 trabajadores pertenecientes a la muestra de estudio.

1. ¿Cuáles son los medios de reclutamiento externo con las que cuenta la Organización?

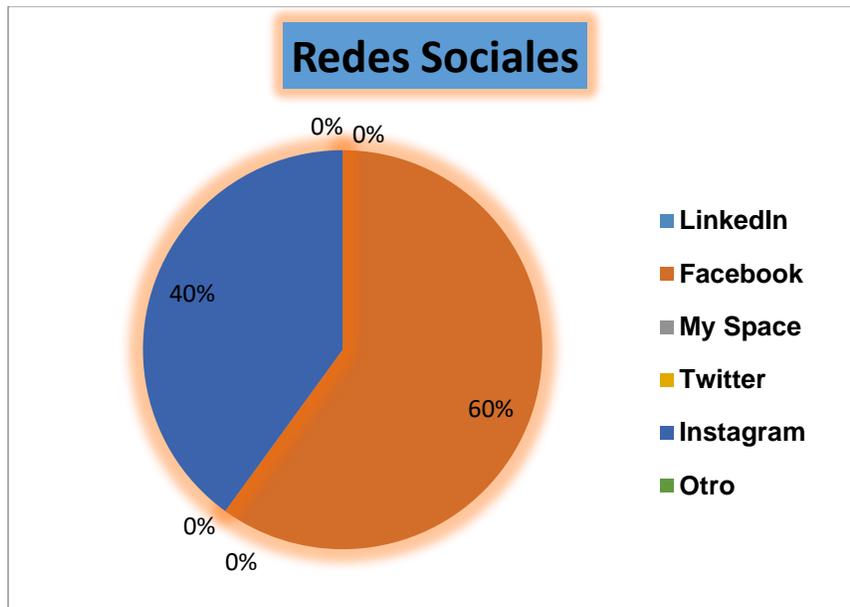


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°1 como se puede observar, el 50% de los trabajadores comenta que el personal ingresado es por candidatos propuestos por los mismos, y el 50% opina que por las redes sociales se ha logrado reclutar al personal. Es decir cuando se recluta por reacomodación de otros empleados,

el proceso de reclutamiento tiende a ser más fácil y económico debido a que se ahorra tiempo y dinero, y la persona que ingresa nueva ya sabe cuáles son las funciones que podría ejecutar en el cargo solicitado. Por último es importante saber que la empresa Supply Pesca está en constante adaptación de las nuevas tendencias de reclutamiento, pues algunos de sus candidatos son captados por medio de las redes sociales, lo cual es muy positivo para la organización.

2. ¿Cuáles redes sociales podrían utilizar para reclutar el personal?



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°2 se observa el 60% de los trabajadores respondieron que la red social que se podría utilizar para reclutar personal es Facebook (ya que la empresa cuenta con una página pero no es utilizada tan frecuente), mientras el 40% de ellos opina que se podría utilizar Instagram para el proceso de reclutamiento. Es decir la red social que más podrían

utilizar para este proceso, es Facebook debido a que ella tiene fácil acceso, es la más recomendada para atraer personal y para relacionarse con la personas que deseas reclutar, es la más versátil, mientras que Instagram es una red social muy activa, y sirve para obtener información de manera fácil y gratuita de una persona, es una red muy visual, puedes colocar videos, imágenes, historias, es extremadamente popular, luego tenemos a LinkedIn que aunque no es utilizada por Supply Pesca, es la página más buscada para solicitar empleo ya que es una red profesional que es usada para ubicar a candidatos que ocupen cargos más especializados como contadores, administradores, gerente de recursos humanos, analistas, etc.

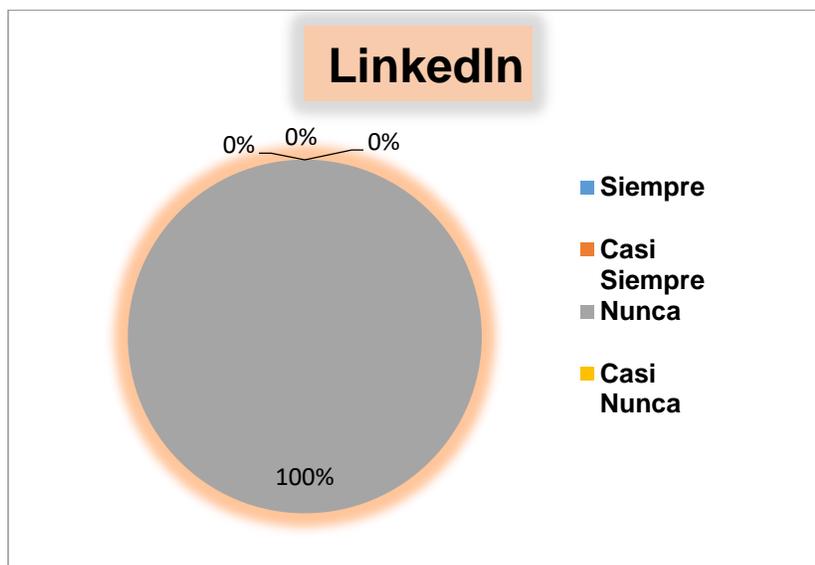
3. Frecuencia de uso de Facebook para reclutar según el perfil del puesto vacante



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°3 observamos que el 80% de los trabajadores comentan que nunca es usada la red social Facebook para el reclutar a un personal, mientras que el 20% opina que casi nunca es utilizada para reclutar. Aunque Supply Pesca cuenta con la red social Facebook, es muy notorio que la misma no es utilizada para reclutar al personal debido a que no cuentan con el tiempo necesario para hacerlo, y que utilizan más esa red para promocionar sus productos, pero sin embargo están abiertos a optar por reclutar personal mediante esta red social.

4. Frecuencia de uso de LinkedIn para reclutar según el perfil del puesto vacante

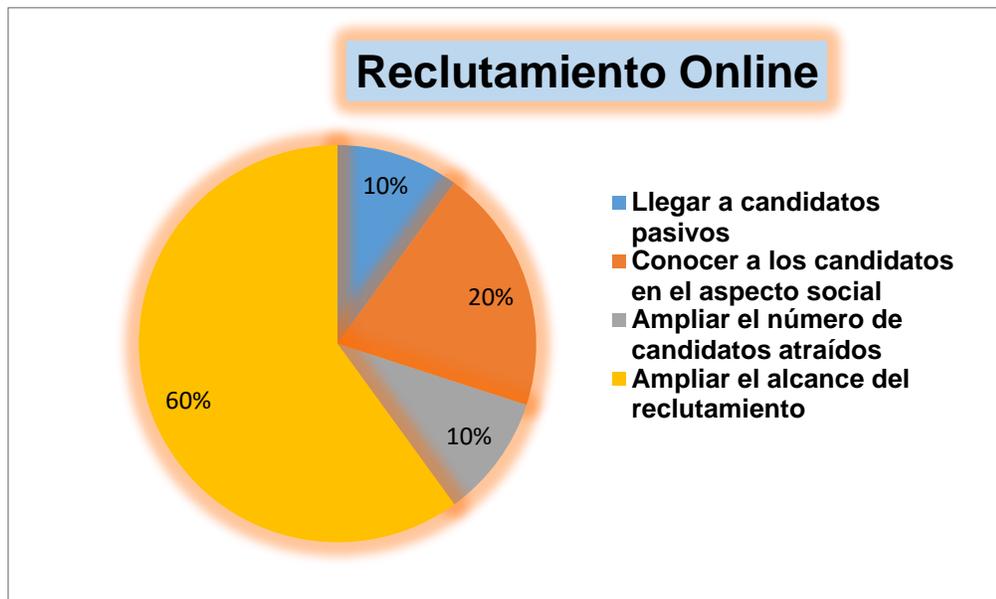


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°4 como observamos el 100% de los trabajadores señaló que nunca es usada la red LinkedIn para el proceso de reclutamiento. LinkedIn es la red social corporativa del mundo, de uso profesional con el objetivo de reclutar candidatos profesionales y aunque la misma muy

reconocida Supply Pesca no utiliza esta red para reclutar personal sino más bien tiende a realizar este proceso de reclutamiento otras maneras.

5. El Reclutamiento Online podría servir para:

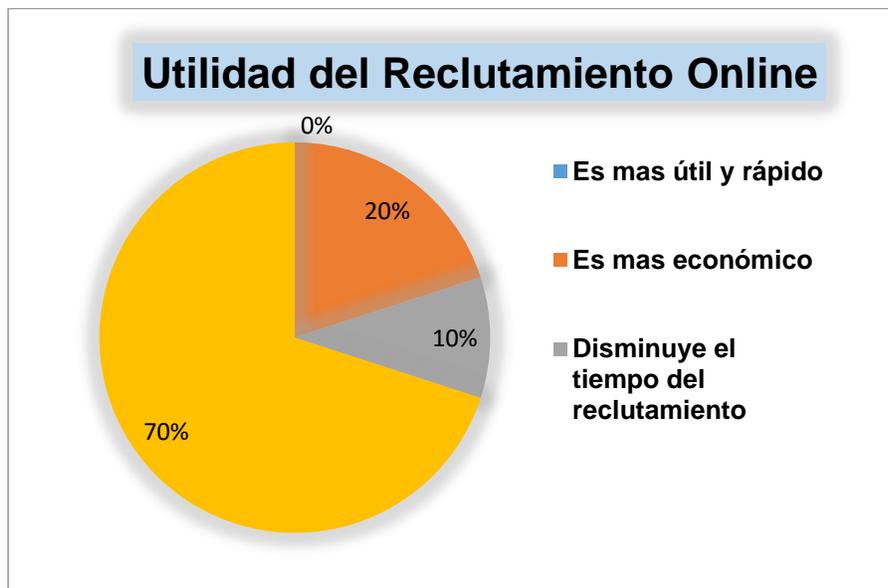


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°5 como observamos el 60% de los trabajadores señaló que el reclutamiento online podría servir para ampliar el alcance de reclutamiento, mientras que el 20% opinó que es para conocer a los candidatos en el aspecto social, el 10% comenta que es para llegar a candidatos pasivos, y el otro 10% opina que es para ampliar el número de candidatos atraídos. Cada empleado proporcionó su opinión de lo que ellos piensan que podría servir el reclutamiento online, y aunque este proceso ha mejorado muchísimo la posición de muchas empresas a nivel mundial, disminuye los costos y tiempo, y optimiza la búsqueda del personal, en mi

opinión personal pienso que el reclutamiento online sirve para ampliar el alcance.

6. ¿Cuál es su percepción de utilidad del reclutamiento online respecto a las fuentes y medios convencionales en el proceso de reclutamiento de talento humano?



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°6 como observamos el 70% de los trabajadores define que la utilidad del reclutamiento online tiene mayor alcance, sin embargo el 20% considera que es más económico, y por último el 10% de ellos comenta que disminuye el tiempo de reclutamiento. Hoy en día es de gran utilidad el reclutamiento online, ya que como se sabe es muy útil, rápido, económico y ahorra mucho tiempo que puede ser distribuido para otras funciones más primordiales en la organización, en sí, lo que busca el reclutamiento online es poder captar y atraer al candidato deseado, por eso hasta empresas

pequeñas en Venezuela optan por este nuevo método, sin embargo aunque la mayoría de los empleados de Supply Pesca concuerdan que este método es más útil y rápido, la empresa debe tomar medidas para ejecutar y poner en marcha dicho proceso, debido a que el mismo será de gran ayuda y beneficio para la organización.

7. Considera usted que los costos de aplicar el reclutamiento online son:

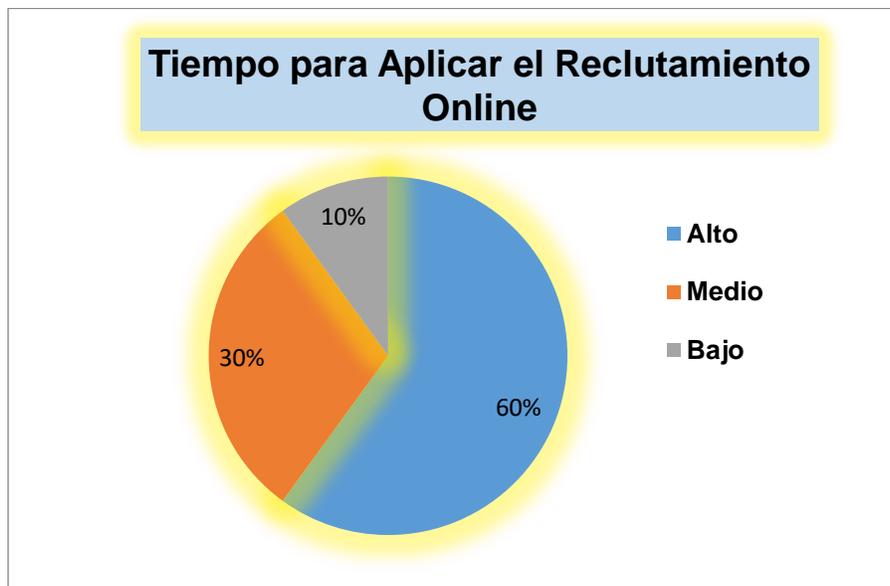


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°7 como observamos el 50% de los trabajadores considera que al aplicar el reclutamiento online los costos son medios, y el otro 50% de ellos, opina que los costos son altos. En esta grafica se puede deducir que aun cuando algunos empleados de la empresa Supply Pesca comentan que los costos del reclutamiento online son altos, y la otra mitad comentan que son medios, la realidad es que los costos de este método si son medios, debido a que no requieren de mucho ya que todo lo puedes

diseñar con un teléfono móvil o una computadora, pero si debes contar con un buen internet, un teléfono que sea apto para realizar imágenes y videos, buena iluminación, tiempo disponible, también si deseas colocar en redes sociales como Instagram o LinkedIn debes pagar una publicidad, entre otros factores que si pueden influir en los costos del reclutamiento vía web.

8. Considera usted que el tiempo de aplicar el reclutamiento online es:



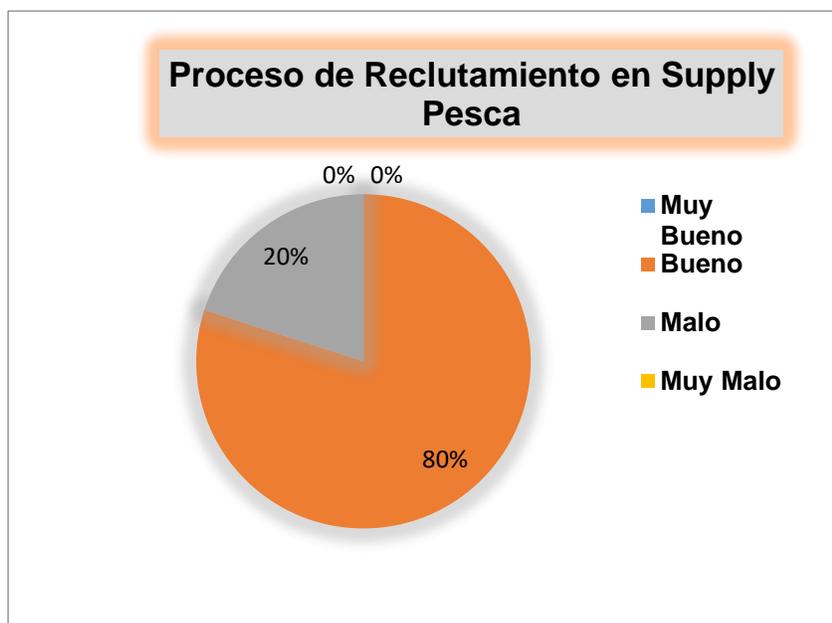
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°8 como observamos el 60% de los trabajadores estima que el tiempo para aplicar el reclutamiento online es alto, el otro 30% considera que el tiempo es medio, y el otro 10% opina que es bajo. En esta representación se puede deducir que el tiempo que te tomará realmente depende de cada organización o empresa, debido a que algunas empresa optan por colocar en su página web un link que te envía directo a adjuntar tu curriculum, es decir, no te tomara mucho tiempo aplicar este proceso, sin embargo, otras tienen departamentos en la misma página web donde puedes

colocar dato por dato sobre tu información personal y profesional, para aplicar el reclutamiento y este tipo de proceso si te toma un poco más de tiempo.

Supply Pesca cuenta con su página web, y aún cuando la misma no posee el departamento donde puedas proporcionar todos tus datos personales, la organización está en proceso de abrir este tipo de departamento.

9. ¿Cómo considera usted que es la calidad del actual proceso de reclutamiento en Supply Pesca?

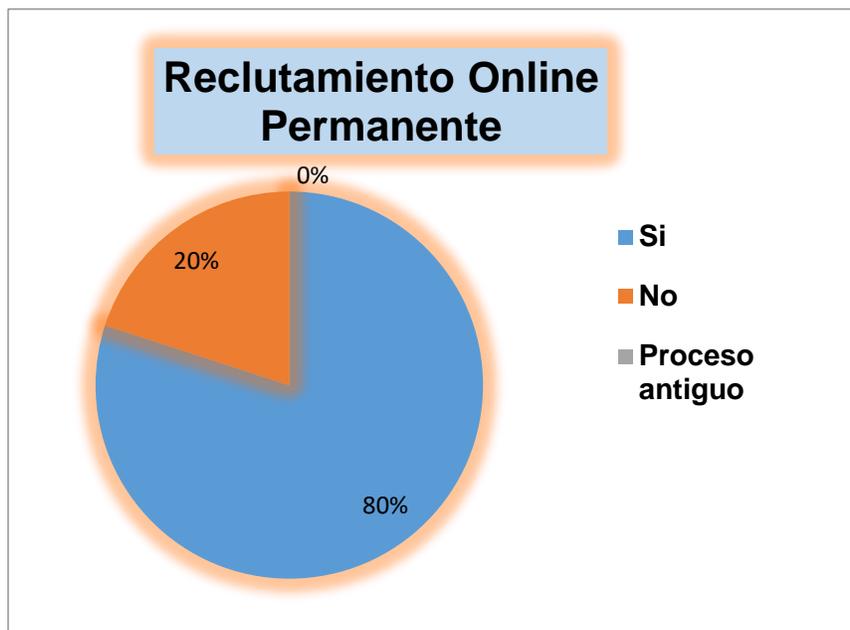


Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°9 como observamos el 80% de los trabajadores está de acuerdo en que la calidad del proceso de reclutamiento actual en Supply Pesca es bueno, y el otro 20% concediera que dicho proceso es malo. El proceso de reclutamiento se deduce mediante esta gráfica que es bueno, ya

que normalmente incorporan a la organización personas que ya han sido conocidas por los trabajadores y no personas totalmente desconocidas, pero también personalmente deduzco que el proceso de reclutamiento es malo, debido a que lo ideal sería que Supply Pesca explote el potencial que tienen en sus redes sociales, como lo son Facebook e Instagram para atraer el personal deseado.

10. ¿Cree usted que se debe utilizar reclutamiento online de manera permanente en la organización?



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Supply Pesca Cumaná, Estado Sucre. Año 2022.

En la gráfica n°10 como observamos el 80% de los trabajadores considera que si se debe utilizar el proceso de reclutamiento online de manera permanente en Supply Pesca, y el otro 20% piensa que no debería utilizarse dicho proceso. El reclutamiento online debería utilizarse

permanentemente en las organizaciones ya que mediante él se puede conocer muchos más candidatos tanto regionales como nacionales. También es un proceso que es de manera inmediata, debido a que cuando se publica una oferta de trabajo hay que esperar poco tiempo para recibir los candidatos, y sin hablar de los costos, muchas empresas como se dijo anteriormente tienden a ahorrarse mucho dinero publicando las ofertas de trabajo en portales de empleo y redes sociales. Sabiendo esto, se puede decir que le vendría sumamente rentable, productivo y beneficioso este nuevo método de reclutamiento vía web a Supply Pesca, dado que aún no han tomado la iniciativa de poner en marcha el mismo, no sabiendo que este proceso ha traído muchos beneficios a innumerables empresas.

CONCLUSIONES

Supply Pesca es una empresa dedicada a la venta de productos y artículos de pesca, el cual está en constante crecimiento ya que es una empresa relativamente nueva, por lo que esta se enfoca en tratar de reclutar a un personal aptamente capacitado con el fin que este pueda ejecutar un trabajo eficiente dentro de las instalaciones, que contribuya y apoye con las metas y los objetivos organizacionales planteados. Por eso es fundamental que el proceso de reclutamiento que se emplee en Supply Pesca sea externo y mediante las redes sociales, ya que a través de este se puede evaluar una cantidad grande de candidatos para el perfil vacante.

Por ello, en esta investigación se pudieron establecer las siguientes conclusiones:

- Actualmente, la red social más apta para reclutar personal de forma masiva dependiendo del perfil solicitado es Facebook, debido a que mediante ella se tiene un poco de más interacción, tiene más usuarios, es fácil de manejar, sirve para publicar y recibir candidatos directos, ya que es la red que posee más enfoque profesional, también puede publicar constantemente estados e historias, gratuita, y puede atraerse de forma rápida el personal que la empresa este necesitando. Mientras que la red más idónea para atraer clientes vendría siendo Instagram.
- La empresa ejecuta como proceso de reclutamiento externo avisos en las redes sociales (bien sea Facebook o Instagram), y candidatos propuestos por trabajadores. Es importante mencionar que ambas opciones no representan gastos para la empresa.
- Las redes sociales que posee la empresa como son Facebook e Instagram, han sido de gran ayuda en el año de la pandemia para promocionar a la misma, pero no se le da el uso correcto para reclutar

personal, se utiliza más que todo para colocar información de la empresa.

- Las redes sociales que posee la empresa ayudan principalmente a promocionar y darle publicidad a la empresa.
- El proceso de reclutamiento online tiene mayor alcance, también disminuye el tiempo del mismo, siempre y cuando este se ejecute de manera correcta.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe proporcionar un departamento en su página web donde el proceso de reclutamiento sea mucho más fácil, donde las personas puedan enviar su curriculum o mandar todos sus datos de contacto sin tener que ir directamente a la empresa.
- También debe darle más uso a su Facebook, Instagram y LinkedIn con el fin de poder reclutar al personal mediante el mismo con avisos que llamen más la atención.
- Hacer propagandas por redes sociales como Twitter y LinkedIn, el cual son gratuitas, y se puede utilizar para atraer personal.
- Es importante mencionar que el proceso de reclutamiento online debe ser mejor ejecutado y planificado en las redes sociales de la empresa, con el fin de que sea ágil y rápido para la personal que solicite el puesto.
-

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

ARIAS, Fideas G. **El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica**, Caracas: Episteme, 6ta Edición, (2006).

ARIAS, FIDIAS G. **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología de la Investigación**. 6ta Edición. Editorial Episteme. (2012).

BALLESTRINI, MIRIAM (2007). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas, Venezuela. Edit. BL. Consultores Asociados.

BERNAL, Cesar. **Metodología de la investigación (2 a ed.) México: Pearson**, 3era Edición. (2006).

CHIAVENATO, IDALBERTO, **Administración de Personal**, QUINTA EDICIÓN Bolilla N° 5 (2000)

HERNANDEZ, S; FERNANDEZ, C Y BAPTISTA, P .**Metodología de la investigación**. México, Editorial Mc. Graw Hill 2 da Edición, (1998).

LLANOS R, JAVIER. **Integración de recursos humanos**. Editorial Trillas. (2015).

VILLEGAS, JOSE M, **Administración de Personal**, Ediciones Los Herados Negros (1995)

TESIS

BUSTOS, Anny (2015), **Los Medios Electrónicos como Herramienta de Reclutamiento de Personal (Social Recruitment) en el Departamento de Operaciones en una Empresa del Sector Manufacturero**. [Archivo PDF]. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/antecedente%20nacional.pdf>

FRANCESCHI, Carolina (Documento en línea): **Internet: Herramienta de Apoyo en Los Procesos de Reclutamiento de Personal en Las Empresas de Telefonía Celular**. [Archivo PDF]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN8926.pdf>

GARCÍA, Martha (2013), **Percepción del Uso de Las Redes Sociales en Personas de Nivel Administrativo y Operatorio que Participan En El Procesos de Reclutamiento.** [Archivo PDF]. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Garcia-Martha.pdf>

JIMENEZ, Karen, MONTT, Patricia (2014), **Efectividad de Los Sitios de Redes Sociales como Fuente de Atracción en el Proceso de Reclutamiento.** Archivo PDF]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129737/Efectividad%20de%20los%20sitios%20de%20redes%20sociales%20como%20fuente%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DOCUMENTOS EN LINEA

BOYD, Danah y ELLISON, Nicole (2007). **Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship.** Libro en línea. Disponible: <https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062>

CRUZ, Alexander. **RD Station.** Archivo disponible En: <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales/>, https://www.youtube.com/watch?v=j6g_vAvcyvk

Gimeno, Toni (2014). ¿Qué es el Reclutamiento 2.0? Documento en línea. Disponible en: <http://blog.talentclue.com/bid/247638/qu-es-reclutamiento-2-0>

Kety Jáuregui, (Marzo 2020) **Docente del Diploma en Gestión del Talento Humano - Regiones.** Documento en línea. Disponible: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/03/reclutamiento-y-seleccion-impacto-de-las-redes-sociales/#:~:text=Las%20redes%20sociales%20permiten%20a,Informaci%C3%B3n%20de%20antecedentes.>

SHAMIL. (2001). **Administración de Recursos Humanos.** Colombia: McGraw Hill. Recuperado (Marzo 2019).

Universidad Di Tella de Buenos Aires (2001). **Ponencia en las Jornadas sobre Gestión en Organizaciones del Tercer Sector.** Publicaciones UTDT. Buenos Aires. Argentina.

Sitio web https://es.wikipedia.org/wiki/Sitio_web

METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA EMPRESA SUPPLY PESCA, CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2022.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ARGOTTI RANGEL, KARELYS DEL VALLE	CV LAC	25.412.952
	e-mail	karelysargottir@gmail.com
	e-mail	
SALAZAR LÓPEZ, ISAMARYS JOSÉ	CV LAC	25.983.893
	e-mail	isa_jslopez@hotmail.com
	e-mail	
MALAVÉ NARVAEZ, EMILY DEL VALLE	CV LAC	24.875.814
	e-mail	emimalave96@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Reclutamiento de personal, Redes Sociales, Medios Electrónicos, Reclutamiento vía Web.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	RECLUTAMIENTO

Resumen (abstract):

Actualmente las redes sociales y los medios electrónicos han conectado e influido tanto en la vida de las muchas personas, que es muy notorio como el ser humano ha optado por las mismas para mejorar su día a día, y simplificar de cierta manera sus actividades diarias, bien sea desde la forma más pequeñas hasta la más grande, como es evidente en la siguiente investigación, el cual nos habla sobre las redes sociales en el proceso de reclutamiento de la empresa Supply pesca, Cumaná, estado sucre, año 2022, el cual se realizó bajo una investigación descriptiva y por medio de una modalidad de campo y documental.

Como sabemos el reclutamiento no es más que el proceso que consiste en reunir el mayor número posible de aspirantes, con el fin de poder escoger entre ellos, los que se someterán al proceso de selección para determinar los que ingresarán a prestar servicios en la empresa. Desde el punto de vista del ámbito de aplicación, ésta función puede ser de carácter interno de la organización, cuando las necesidades del personal se satisfacen con recursos ya existentes o de carácter externo, cuando se recurre a otras fuentes para adelantar el proceso.

Sabiendo esto, acotamos que lo que se busca obtener es que el proceso de reclutamiento sea de manera rápida, ligera, innovadora y económica mediante las redes sociales, el cual las mismas han sido un boom en esta época, ya que muchas personas realizan básicamente todo por allí, y dicho proceso según empresas multimillonarias ha dado resultados positivos para la organización.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
CAMACHO ZELIDETH SÁNCHEZ,	L RO	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC CV	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
	e-mail	
MATA AZUAJE, OLY	L RO	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC CV	12.272.667
	e-mail	olymataudo@gmail.com
	e-mail	
MONTAÑEZ MATA, MARIA DEL CARMEN	L RO	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC CV	8.649.219
	e-mail	mmontanez2008@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2022	03	31
------	----	----

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

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

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS CUMPEL
Secretario

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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

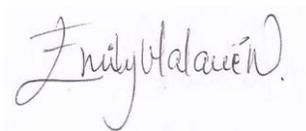
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.

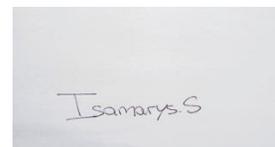
FIRMA DE LOS AUTORES



**KARELYS DEL VALLE
ARGOTTI RANGEL**

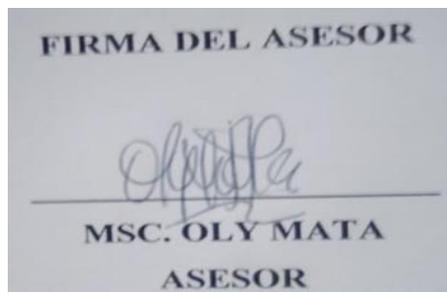


**EMILY DEL VALLE
MALAVÉ NARVAEZ**



**ISAMARYS JOSÉ
SALAZAR LÓPEZ**

AUTORES



FIRMA DEL ASESOR

MSC. OLY MATA
ASESOR

**PROF. OLY MATA AZUAJE
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CÁTEDRA: EVALUACIÓN Y DESARROLLO**



PARTE III

**TECNICAS DE MOTIVACION LABORAL APLICADAS A LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE
PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD LABORAL “INPSASEL”
CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2021-2022.**

TUTOR:

DRA. MARÍA MONTAÑÉZ

AUTORES:

ISAMARYS JOSÉ SALAZAR LÓPEZ

EMILY DEL VALLE MALAVÉ NARVÁEZ

KARELYS DEL VALLE ARGOTTI RANGEL

**Trabajo de Grado Presentado Ante la Universidad de Oriente Como
Requisito Parcial para Optar por el Título de:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUMANA, MARZO 2022

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO DE SUCRE

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CURSOS ESPECIALES DE GRADO

CÁTEDRA: EVALUACIÓN Y DESARROLLO



**TECNICAS DE MOTIVACION LABORAL APLICADAS A LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVENCIÓN, SALUD
Y SEGURIDAD LABORAL “INPSASEL” CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO
2021-2022.**

Tutor:

Dra. María Montañéz

Autores:

Isamarys José Salazar López

Emily del Valle Malavé Narváez

Karelys del Valle Argotti Rangel

Año: 2022

RESUMEN

La motivación laboral es aquel proceso donde las personas realizan una tarea específica, desarrollando capacidades que los conducen a lograr ciertos objetivos. En este caso el Instituto Nacional de Prevención, Salud y

Seguridad Laborales “INPSASEL” fue objeto de estudio, mostrando que sus trabajadores se sienten motivados cuando son tomados en cuenta.

Palabras Clave: motivación, capacidades, objetivos, trabajadores, personas, laboral, tareas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente para las gestiones empresariales poder lograr un manejo adecuado de sus recursos humanos es indispensable. En el caso de la motivación en el trabajo, la definición más aceptada es aquella que la conceptualiza como “fuerzas psicológicas que operan desde dentro de las personas y que determinan la dirección de las conductas emitidas, de los niveles de esfuerzo y de persistencia cuando la conducta no está sujeta a fuertes presiones y limitaciones situacionales” (Kanfer, 1990; Campbell & Pritchard, 1976; Vroom, 1964). Por ello saber enfrentarse a los nuevos conocimientos y cambios constantes en el mundo del trabajo repercutirá notablemente en los trabajadores y su ambiente laboral.

El tema de la motivación en el ámbito laboral es tomado en cuenta siempre, debido a la relevancia de sus resultados y lo que puede causar si se produce de manera positiva o negativa.

Además, es definida como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir que, de acuerdo con el ambiente que rodea al individuo, habrá determinada forma de que esté se sienta motivado (Chiavenato, 2002). Para las organizaciones es importante mantener a sus empleados dispuestos a cumplir con las metas propuestas,

solo de esta manera logran mantenerla. Sin duda alguna la motivación es clave a la hora de conseguir que los trabajadores sean más productivos y adquieran un mayor compromiso con la empresa.

En el caso de Venezuela, la administración pública posee una nómina a su cargo incontable, la cual pasa por diversas instituciones que van desde ministerios, vice ministerios, entes centralizados y descentralizados, gobernaciones, alcaldías, fundaciones, entre otros, lo cual agrupa gran cantidad de trabajadores. La realidad de estos empleados a diario no escapa de la situación país, pues, factores como la inflación y la inseguridad, entre otros, también lo afectan.

La importancia de mantener un buen ambiente en el trabajo, una comunicación efectiva, incentivos cuando se refleja la habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos, son esfuerzos realizados de acuerdo a la motivación que tenga cada trabajador.

Las investigaciones en motivación laboral llevadas a cabo desde el paradigma de la complejidad, han demostrado consistentemente que cuando la motivación laboral es estudiada realmente desde una perspectiva dinámica, es decir, utilizando diseños que permitan observar sistemáticamente y a lo largo del tiempo el comportamiento del fenómeno tomando en cuenta los procesos de retroalimentación y analizando los datos recabados con técnicas adecuadas, los resultados revelan la presencia de dinámicas no lineales en el comportamiento de la persona que distan de guardar relación con la estabilidad y regularidad.

Lo anteriormente señalado, refuta la importancia de realizar un estudio sobre la motivación laboral en el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL de Cumaná Estado Sucre”.

Por tanto, esta investigación se propuso dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las teorías sobre la motivación laboral y la relación con el ambiente de trabajo?

¿Cuáles son las posibles situaciones que interfieran en la motivación de los trabajadores?

¿Qué tipo de técnicas han sido empleadas anteriormente para motivar a los trabajadores?

¿Qué factores influyen en la motivación de los trabajadores?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Aplicar las técnicas de motivación laboral a los trabajadores del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL” Cumaná Estado Sucre Año 2021-2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Estudiar las teorías de motivación laboral.
- Determinar cuáles son los factores que pueden disminuir la motivación de los trabajadores.
- Identificar las variables que producen la motivación en los trabajadores.
- Describir la motivación laboral del “INPSASEL”.

1.3. JUSTIFICACIÓN Y/O IMPORTANCIA

Hoy en día los trabajadores en las organizaciones reclaman sus derechos de tener un buen ambiente laboral donde se sientan integrados, valorados y respetados sin hacerse ver como solo un empleado, más que eso, para motivarlos se necesita más que una remuneración económica que los incentiven a realizar su trabajo. Es importante fortalecer las relaciones personales, los valores, los reconocimientos, los proyectos para seguir creciendo como profesionales, etc. En este mundo cambiante y globalizado todos y cada uno de los trabajadores exigen ser parte de la organización como algo más que un empleado.

La motivación laborales una de las mayores preocupaciones para quienes gestionan el capital humano de una empresa. Poder mantener el talento dentro de la compañía se ha convertido en parte de la estrategia empresarial por lo que, conocer las claves, técnicas y acciones para motivar a los empleados es fundamental para el buen desarrollo de la empresa.

Stephen Robbins define la motivación laboral como el incentivo de hacer determinado esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización.

Los factores que impulsan la motivación laboral pueden incluir el ingreso económico, el estatus y reconocimiento, la sensación de logro, las relaciones con los colegas y la sensación de que el trabajo de uno es útil o importante, así como por los rasgos de personalidad de un individuo, las necesidades y la adaptación al ambiente laboral.

Cuando existe esa motivación en los empleados esto provoca mayor compromiso, y como resultados se hacen más productivos y consistentes a

la hora de realizar sus trabajos. Sin embargo, la motivación en las empresas a veces no se encuentra en el nivel deseado, pero siempre se puede mejorar y realizar acciones para conseguirlo.

Basado en la teoría de la expectativa, Lyman W. Porter y Edward E. Lawler III derivaron un modelo de motivación más completo. Este modelo lo aplicó principalmente a administradores.

Como indica el modelo, la cantidad del esfuerzo (la intensidad de la motivación y energía empeñadas), depende del valor de una recompensa; más la probabilidad de recibir la recompensa. El esfuerzo percibido y la probabilidad de obtener realmente una recompensa se ven influidas a su vez por la capacidad de realizar una tarea. Obviamente, si los individuos se consideran capaces de realizar cierta labor o si ya la han hecho, poseen una mejor apreciación del esfuerzo requerido y conocen mejor la probabilidad de obtener una recompensa.

En cuanto a las leyes venezolanas la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras en su artículo 156 establece que: El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

En este artículo se habla sobre las condiciones de trabajo y aún cuando no habla específicamente de la motivación en el trabajo, incluye aspectos muy importantes para que el trabajador y la trabajadora se sientan satisfechos con sus puestos de trabajo, para que así se motiven a lograr los objetivos

propuestos, ya sean los personales o profesionales. Garantizando un trabajo estable en pro de seguir creciendo.

Dicho esto, esta investigación pretende establecer diferentes dinámicas que conlleven a una mayor motivación de los trabajadores que conforman el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL”, adentrándose en la misma para conocer cada detalle al respecto, resaltando que es una organización que debe velar por la salud y seguridad de todos los trabajadores, radicando la mayor importancia en este sentido. Resulta oportuno, destacar que la investigación proporcionará una fuente de información confiable para la organización en estudio, y todas aquellas que así lo consultasen, ya que les permitirá establecer elementos de análisis e identificación sobre el tema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

García Sanz (2012), realizó una investigación en la Universidad de Valladolid (España) titulada “La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables”. Teniendo como objetivo describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, analizándolas a través de entrevistas, concluyendo de esta manera que los trabajadores se sienten motivados al reconocerse su labor y ante una remuneración económica acorde a la misma.

Mediante la investigación anterior podemos observar que los trabajadores se sienten satisfechos cuando les es reconocido su buen trabajo, incentivándolos cada día más para que llegar a cumplir con los objetivos propuestos.

Velásquez (2015), efectuó una investigación en la Universidad Nacional de Trujillo (Perú) proponiéndose como objetivo determinar en qué medida la gestión de motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote. Llegando a la conclusión que las empresas en análisis carecen de un área encargada de la motivación al trabajador provocando la insatisfacción laboral en los mismos. En dicha investigación se demuestra que los trabajadores para poder estar

motivados necesitan incentivos que los lleven a cumplir cabalmente con sus obligaciones sin necesidad de verse forzados a realizarlas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Parra (2014) realizó una investigación en la Universidad de Carabobo (Venezuela), titulada “Incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la unidad de seguridad y servicios internos de la comandancia general de policía del Estado Carabobo”, concluyendo que la motivación laboral es de gran importancia debido a que la imagen y funcionamiento de la institución policial dependerá del grado de satisfacción de necesidades que presente dicho personal, factores como: comunicación, confianza, participación, toma de decisiones, son estudiados en la presente investigación ya que son los que repercuten de manera directa en el desempeño policial y en la excelencia organizacional.

Vera (2019), realizó una investigación en la Universidad Católica Andrés Bello (Venezuela) teniendo como objetivo indagar acerca de los factores que pueden afectar la integración de los trabajadores del área administrativa de la empresa Galletas Puig dentro del contexto organizacional, identificando los elementos que pueden incidir en este proceso, de esta manera concluyó que los factores motivacionales encontrados en el puesto de trabajo contribuyen a incrementar la motivación en el trabajador y por consiguiente obtener una mayor satisfacción, generando mayor eficiencia en la realización de sus actividades.

2.1.3. Antecedentes regionales

Arnedo y Castillo (2009), realizaron una investigación en la Universidad de Oriente UDO (Venezuela) proponiéndose como objetivo analizar el nivel de

satisfacción laboral de los empleados del IPSPUDO, llegando a la conclusión que los trabajadores se sienten satisfechos cuando tienen un buen ambiente de trabajo, teniendo relaciones cordiales con sus compañeros y contando con el apoyo de sus supervisores.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las organizaciones están conformadas por un conjunto de fuerzas que se ayudan entre sí, van de la mano la una con la otra, por eso es necesario saber cuáles son los elementos o estímulos que inciden en la actuación de cada individuo.

Maslow define la motivación como el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades.

2.2.1. Tipos de motivación laboral

Los diferentes tipos de motivación pueden clasificarse atendiendo a diversos criterios. De un lado, si se considera el origen de la motivación, tendríamos:

- Motivación intrínseca, que sería la proveniente del propio empleado, sin atención a ningún factor externo, como por ejemplo la propia satisfacción personal.
- Motivación extrínseca, en cuyo caso es la empresa la que busca la motivación del trabajador a través de determinados estímulos, como pudiera ser un aumento de sueldo o un ascenso.

2.2.2. Factores que intervienen en la motivación laboral

Dentro de los factores con influencia en la motivación de los trabajadores de una empresa, los más significativos serían los siguientes:

- El puesto de trabajo: Se trata de un factor clave, puesto que cuanto más cómodo e ilusionado se halle el trabajador en su puesto de trabajo, mayor será su motivación.
- Nivel de autonomía en el trabajo: Cuanto mayor sea la capacidad de decisión del trabajador con respecto a las funciones que deba desempeñar,

más importante se sentirá en el organigrama empresarial y, en consecuencia, mayor será también su compromiso.

- Ambiente de trabajo: Resulta fundamental crear una atmósfera agradable en el seno de la empresa, con buenas relaciones entre sus diferentes integrantes. Esto hará que los trabajadores se encuentren más cómodos y satisfechos, aumentando así su motivación.

- Condiciones laborales: Aquí se incluyen elementos tales como el salario, las primas por objetivos, la flexibilidad de horarios y, en definitiva, todas aquellas condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

2.2.3. Formas de implementar la motivación en el trabajo

Son muchas y variadas las técnicas que puedan impulsar la motivación en los trabajadores de una empresa. Algunas de las más provechosas serían:

- Una adecuada política de incentivos que reconozca y valore los logros del trabajador, ya sea a nivel económico o mediante diferentes tipos de premios, como días libres, vacaciones, etc.

- Promoción laboral: Una de las cosas que motivan más al trabajador es la posibilidad de ir promocionando dentro de la empresa a puestos de mayor responsabilidad y salario.

- Adecuada organización de la plantilla: La asignación correcta de los diferentes puestos de trabajo en función de las competencias y aptitudes de cada trabajador resulta clave para disponer de equipos motivados.

- Comunicación fluida entre la empresa y sus empleados.

2.3. Teoría de Maslow

En su teoría de la jerarquía de necesidades Maslow define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias.

Según la teoría de Maslow, las necesidades jerarquizadas que se ubican en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, son las siguientes:

- Necesidades básicas: Son las más básicas, ya que son necesidades imprescindibles para la supervivencia humana.

- Necesidades de seguridad: Son aquellas basadas en la protección de las personas de los posibles peligros a los que están expuestos.

- Necesidades de relación social: Las personas tienen la necesidad de sentirse acompañado de otras personas, ser partícipe de un grupo social, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, comunicarse y entablar amistad.

- Necesidades de ego o estima: La persona necesita sentirse reconocida y estimada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo. Las necesidades de reconocimiento o estima incluyen la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.

- Necesidades de autorrealización: También se denominan necesidades de auto actualización o auto superación y son las últimas en la pirámide. En este nivel, las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento. De esta forma pretende alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales.

2.4. Teoría de Locke

Locke (1968), asume que los objetivos conscientes afectan a la acción y la motivación influye en la acción, en cuanto a la dirección del comportamiento, su intensidad o esfuerzo y su duración o persistencia.

El enfoque de Locke supone una perspectiva de “sentido común”, que puede ser comprobada con una breve reflexión. Tómese unos minutos y piense si cuando usted desea lograr una meta, se siente motivado para esforzarse y alcanzarla.

Locke demostró que, cuando los objetivos son difíciles, la motivación de las personas hacia su logro se incrementa. El rendimiento también es superior

cuando las personas se comprometen con las metas y se les facilita una correcta retroalimentación.

2.5. Teoría de Vroom

Para Vroom en su Teoría de la expectativa (1964) considera que la motivación de un trabajador en su entorno laboral depende de los logros y objetivos que desea o pretende alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de poder conseguirlos. La teoría de Vroom se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de un determinado resultado. En palabras de Vroom: “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta, si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”.

2.6. MARCO INSTITUCIONAL

2.6.1. Reseña histórica

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, según gaceta oficial número 3.850 de fecha 18 de Julio de 1986.

En Mayo de 2002 el instituto, recibe apoyo del ejecutivo nacional, para lo cual, se procede al nombramiento de un nuevo presidente del organismo, y se da inicio al proceso de reactivación de la salud ocupacional en Venezuela; acción de desarrollo institucional que permitirá el diseño y ejecución de la política nacional en materia de prevención, salud y seguridad laborales y la construcción de un sistema público de inspección y vigilancia de condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y trabajadoras, con un criterio integral acorde con las exigencias del mundo laboral actual para el control y prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales enmarcado dentro del sistema de seguridad social venezolano que actualmente se diseña.

2.6.2. Ubicación

Avenida María Rodríguez antigua Fernández de Zerpa entre la policlínica y clínica Santa Ana.

2.6.3. Misión, visión y objetivos

Misión: Institución comprometida con el diseño y la ejecución de la política nacional en materia de promoción, prevención y atención de la salud y la seguridad laboral, garantizando el cumplimiento de la normativa legal en el área, así como, óptimas condiciones de trabajo a todos los trabajadores y trabajadoras.

Visión: El instituto estará orientado a ser una institución científica técnica del Estado Venezolano, especializado en la prevención de riesgos y el análisis de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, reconocido por su capacidad técnica y calidad de servicio de sus empleados.

Objetivos:

- Vigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas en materia de salud ocupacional.
- Brindar asistencia técnica a los trabajadores y empleadores.
- Substanciar informes técnicos sobre los accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y condiciones y medio ambiente de trabajo.
 - Promover una cultura preventiva a través de la educación e investigación en materia de salud ocupacional.

2.6.4. Estructura organizativa

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en su estructura organizativa cuenta con un nivel operativo desconcentrado conformado por las Gerencias Estadales de Seguridad y Salud de los Trabajadores (Geresat), estas unidades prestan atención directa al usuario, trabajador, trabajadora, empleador y empleadora. Las Geresat ejecutan los proyectos de INPSASEL, haciendo énfasis en la creación de una

cultura, para la prevención y promoción de la salud en los centros de trabajo, también cuentan con una atención integral del trabajador y trabajadora prestando asesoría técnica especializada en las áreas de: medicina ocupacional, salud, higiene, ergonomía, seguridad y derecho laboral. Así mismo, presta servicio de evaluación de ambiente y condiciones de trabajo, investigación de accidente de trabajo, trámites para la certificación de servicio de salud ocupacional y la conformación del comité de seguridad y salud laboral.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que las variables se analizaron sin manipular ninguna. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista).

3.2. Diseño de la investigación

Para este estudio se utilizó el diseño descriptivo. Así mismo, Hurtado (2000), infiere que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento estudiado, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico; el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características.

Además es una investigación de campo, “se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos (Sabino).

De esta forma se analizaron las variables para comprender las técnicas aplicadas sobre motivación laboral en el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL”.

3.3. Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), que en la fecha suman 22.

Expresa Palella y Martins (2008), que la población es: "un conjunto de unidades de las que se desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones".

3.4. Muestra

Palella y Martins (2008), definen la muestra como: una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características, reproducen de la manera más exacta posible.

Se escogió una muestra de tipo no probabilística ya que los sujetos son escogidos utilizando criterios específicos, buscando hasta donde sea posible la representatividad.

3.5. Fuentes de información

Para desarrollar la investigación se utilizaran fuentes primarias y fuentes secundarias, las cuales son:

- Fuentes primarias: constituidas por los trabajadores del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales "INPSASEL", los cuales suministraron la información necesaria para analizar los factores que influyen en la motivación laboral.

- Fuentes secundarias: representadas por todos aquellos documentos sobre el tema de investigación de tipo interno tales como logros, reportes de asistencia, etc. De tipo externo como libros, artículos, trabajos de grado y páginas web.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, S (1997), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

En las técnicas de medición se utilizará el cuestionario, dirigido al personal de “INPSASEL” quienes responderán las preguntas bajo su experiencia, para poder recolectar la información necesaria en base a los objetivos del presente trabajo.

Según Hernández (2012): La encuesta es la técnica más empleada en las investigaciones realizadas en las ciencias sociales. Se utiliza para recolectar información de personas respecto a características, opiniones, creencias, expectativas, conocimientos, etc.

Validación:

Según lo indica Chávez (2001) la validez “Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende”.

La validez en una investigación se determina mediante la revisión de la presentación del contenido y el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables pertinentes.

Confiabilidad:

Según Guillermo Briones, la confiabilidad se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

La confiabilidad de esta investigación se puede observar en el cuestionario realizado a los trabajadores del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL”.

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de los resultados

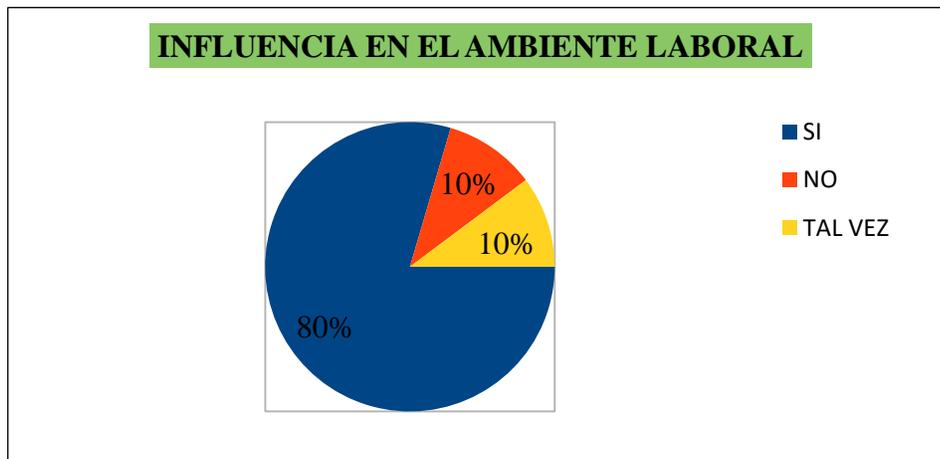
Los datos necesarios de información serán obtenidos a través de la encuesta que será aplicada a los trabajadores mediante un cuestionario que posteriormente se analizara de forma manual, reflejados en tablas y gráficos.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

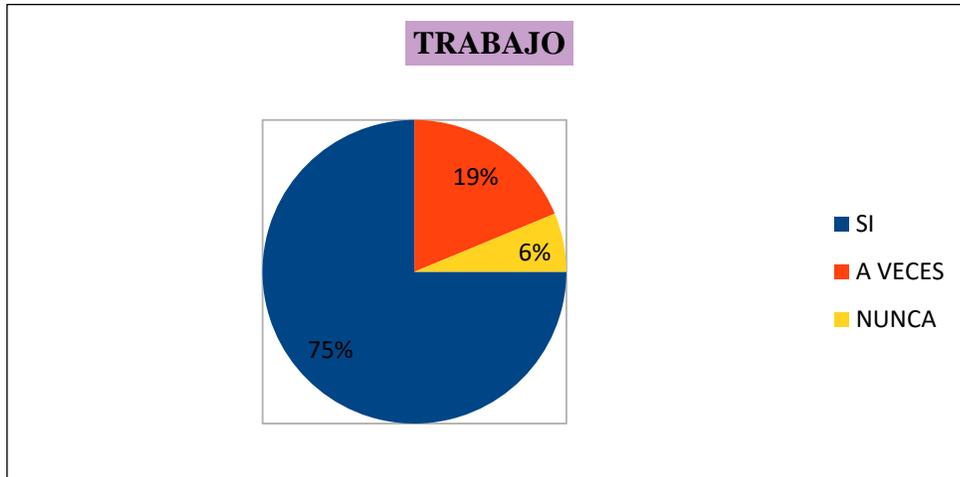
A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante gráficos, después de haber empleado y aplicado el instrumento de recolección de datos, el cual fue el cuestionario, en el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales del Estado Sucre – Cumaná, a los 12

tra
baj
ad
ore
s
per
ten
eci
ent



es a la muestra de estudio.

¿Crees que la motivación laboral influye en el ambiente de trabajo?



Fue
nte:
cues
tion
ario
aplic
ado
a los
trab
ajad
ores

de INPSASEL Cumaná, Estado Sucre. Año 2021 - 2022.

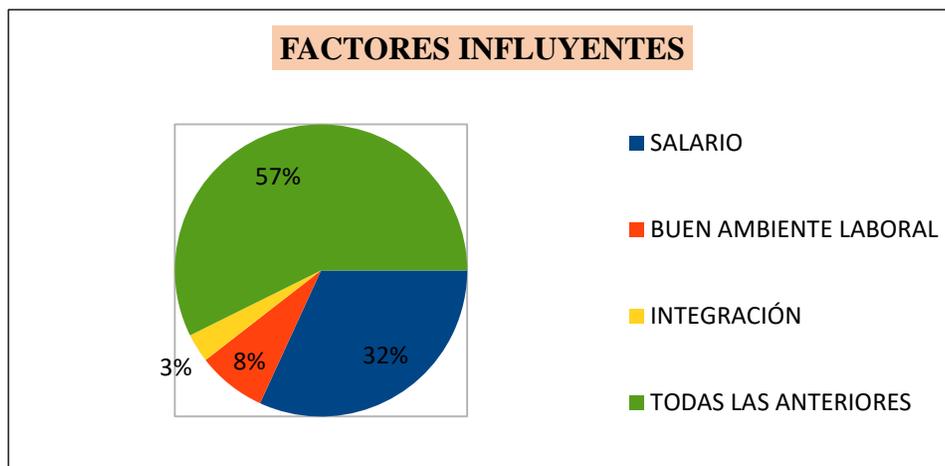
Gráfico n°1: Como se muestra en el presente gráfico, el 80% de los trabajadores del instituto creen que la motivación laboral si influye en el ambiente de trabajo, el 10% opina que no influye, y el otro 10% que tal vez.

¿Interviene la motivación a la hora de realizar tu trabajo?

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de INPSASEL Cumaná, Estado Sucre. Año 2021 - 2022.

Gráfico n°2: Como se muestra en el presente gráfico, el 75% de los trabajadores del instituto creen que la motivación laboral si interviene al momento de realizar el trabajo, el 19% que a veces y el 6% que nunca interviene.

¿Qué factores influyen en la motivación de los trabajadores?

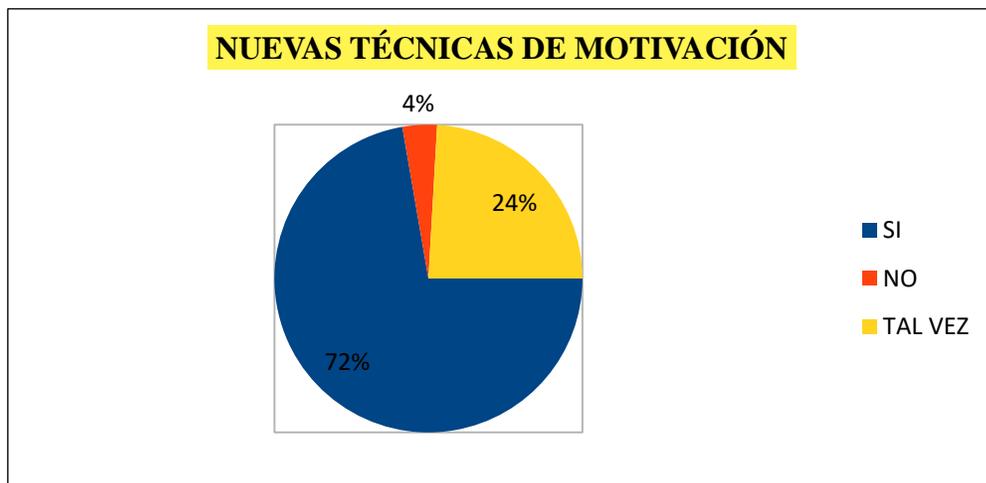


Fuente:
cuestionario
aplicado a los
trabajadores
de
INPS

ASEL Cumaná, Estado Sucre. Año 2021 - 2022.

Gráfico n° 3: Como se muestra en el presente gráfico, el 57% de los trabajadores del instituto opinan que los factores influyentes en la motivación laboral son en conjunto (el salario, el buen ambiente laboral y la integración), mientras que el 32% considera que el factor principal es solamente el salario, el 8% el buen ambiente laboral y solo un 3% que es la integración.

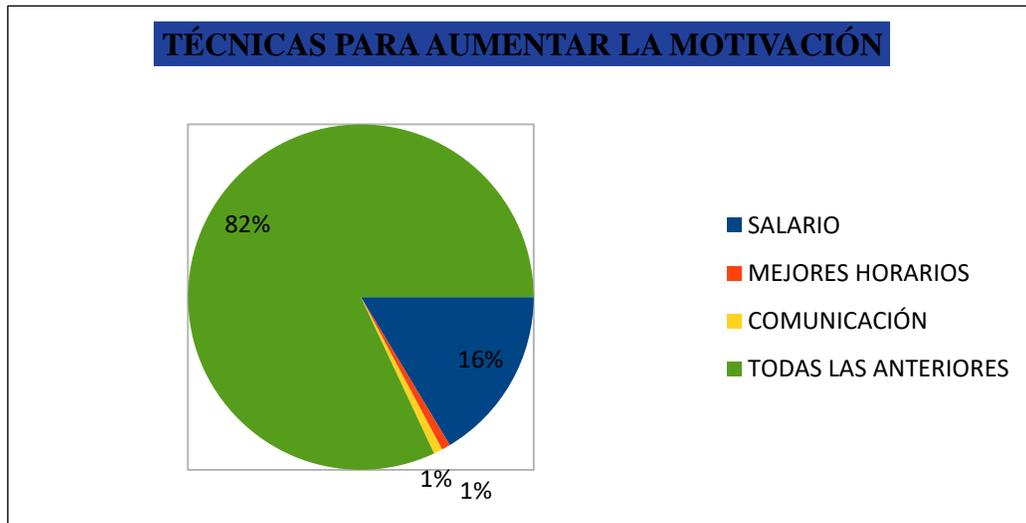
¿Apoyarías nuevas técnicas de motivación laboral?



Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de INPSASEL Cumaná, Estado Sucre. Año 2021 - 2022.

Gráfico n°4: Como se muestra en el presente gráfico, el 72% de los trabajadores del instituto si apoyarían la aplicación de nuevas técnicas de motivación laboral, un 24% no estaría de acuerdo con ellas y el 4% opina que tal vez.

¿Cuáles son las técnicas que deben ser aplicadas para aumentar la motivación laboral?



Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de INPSASEL Cumaná, Estado Sucre. Año 2021 - 2022.

Gráfico n° 5: Como se muestra en el presente gráfico, el 82% de los trabajadores del instituto opinan que las técnicas principales para aumentar la motivación laboral son en conjunto (el salario, mejores horarios y la comunicación), un 16% dice que solo el salario, mientras que un 1% la comunicación y el 1% restante opina que mejores horarios.

CONCLUSIONES

La motivación laboral sirve como método que permitirá un conjunto de procesos, causando el inicio, dirección, intensidad y persistencia de una conducta, las personas que logren obtener esta motivación dentro de una organización son aquellas que contribuirán al éxito de la misma, allí radica lo esencial, cuando haya mayor motivación se lograrán mejores resultados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar las técnicas de motivación laborales cabalmente, ya que aunque los trabajadores perciben un buen ambiente laboral, los salarios, incentivos, etc., son muy bajos, lo cual causa descontento en los mismos, ya que no perciben un sustento digno del trabajo que realizan.
- Ampliar los trabajadores para facilitar el trabajo en general.
- Integrar de forma efectiva al personal para que todos se sientan integrados al ambiente que los rodea.

BIBLIOGRAFÍA

Arnedo, B y Castillo, M (2009). Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Venezuela.

Briones, G. 2000. La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59.

Editorial Grudemi (2018). Motivación laboral. Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>).

García Sanz, Virginia (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. Universidad de Valladolid Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. Valladolid, España.

Hernández, O. (2012). Estadística Elemental para Ciencias Sociales. (Tercera Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.

Hurtado de Barrera, J (2000). Metodología de la investigación holística. Fundación Sypal. Caracas, Venezuela.

Palella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

Parra, Mari Cruz (2014). Incidencia de la Motivación Laboral en el desempeño del personal policial adscrito a la Unidad de Seguridad de

Servicios Internos de la Comandancia de policía del Estado Carabobo. Venezuela.

Vélaz Rivas, J (1996). Motivos y motivación en la empresa. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España.

Velásquez Peralta, Nazareth (2015). Gestión de Motivación Laboral y su Influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. Universidad Nacional de Trujillo Escuela de Postgrado. Perú.

Vera Rivas, José (2019). La Motivación y su Influencia en la satisfacción laboral del personal de Galletas Puig. Universidad Católica Andrés Bello Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Caracas, Venezuela.

METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL APLICADAS A LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD LABORALES “INPSASEL” CUMANÁ EDO SUCRE AÑO 2021-2022
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
SALAZAR LÓPEZ, ISAMARYS JOSÉ	CV LAC	25.983.893
	e-mail	isa_jslopez@hotmail.com
	e-mail	
MALAVÉ NARVAEZ, EMILY DEL VALLE	CV LAC	24.875.814
	e-mail	emimalave96@gmail.com
	e-mail	
ARGOTTI RANGEL, KARELYS DEL VALLE	CV LAC	25.412.952
	e-mail	karelysargottir@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Técnicas, Motivación, Entorno laboral

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	MOTIVACIÓN LABORAL

Resumen (abstract):

La motivación laboral es aquel proceso donde las personas realizan una tarea específica, desarrollando capacidades que los conducen a lograr ciertos objetivos. En este caso el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales “INPSASEL” fue objeto de estudio, mostrando que sus trabajadores se sienten motivados cuando son tomados en cuenta.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail			
Montañez Mata, María del Carmen	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	8.649.219	
	e-mail	mmontanez2008@hotmail.com		
	e-mail			
Mata Azuaje, Oly	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	12.272.667	
	e-mail	olymataudo@gmail.com		
	e-mail			
Camacho Sánchez, Zelideth	L	RO	A	<input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	LAC	CV	3.829.995	
	e-mail	zelycamsa@gmail.com		
	e-mail			

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2022	03	31

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
ANALISIS Y SINTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE GRADO ÁREA DE GERENCIA. I SEMESTRE AÑO 2021.	Aplication/word

Alcance:

(Opcional) Espacial: _____
Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:
Licenciado(a) GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de
Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *Magaly*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
Juan A. Bolaños Cunele
JUAN A. BOLAÑOS CUNELE
Secretario

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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

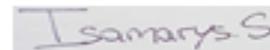
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



**EMILY DEL VALLE
MALAVÉ NARVÁEZ**

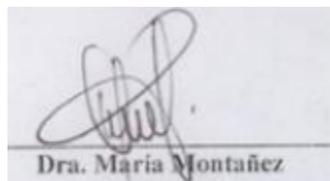


**KARELYS DEL VALLE
ARGOTTI RANGEL**



**ISAMARYS JOSÉ
SALAZAR LÓPEZ**

AUTORES



Dra. María Montañez

ASESOR