



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

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

Autores:

**Br. Zorcarlys Villarroel
C.I.- 25997138**

**Br. Jiliannys Vizcaino
C.I.- 25099412**

**Br. Luis García
C.I.- 26109343**

**Proyecto de Seminario de Grado, en Modalidad 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:

**Zorcarlys del Valle Villarroel Guaramata
C.I.- 25997138**

**Jiliannys Carolina Vizcaino Alvarez
C.I.- 25099412**

**Luis Alejandro García Acevedo
C.I.- 26109343**

APROBADO POR:

Prof. (Msc.) Zelideth Camacho

Prof. (Msc.) Oly A. Mata

JURADO

JURADO

Dra. María Montañez

JURADO

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



**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN HOTEL
CUMANA BAHIAZUL C.A, CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO
2022.**

**LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS
GABRIELA C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022**

**HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE
PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA
III, CORPOELEC. CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022**

Cumaná, Marzo del 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”



DEDICATORIAS

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico mi tesis principalmente a mi Dios y a mi Virgencita del Valle que me dotaron de mucha sabiduría para culminar mis estudios.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo eh ganado.

A mis padres Zoraida Guaramata y Carlos Villarroel, porque ellos son la motivación de mi vida, por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades pero al final de cuentas, me motivan constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi hermano Carlos José por ser mi Gran compañero en toda esta aventura llamada vida.

A mi Tía Yumaris, mi cucuy bella gracias por tu amor, dedicación y entrega incondicional para mí en todo momento de mi vida.

A mi Lucero en el cielo Robert José por ser ese rayito de luz ante las tinieblas, aunque no te encuentres físicamente siempre vivirás en mi corazón.

Y sin dejar atrás a toda mi familia, por confiar en mí, a mi abuela, tías (o), primos (a) , gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

Los Amo.

Zorcarlys Villarroel

DEDICATORIAS

Dedico mi tesis principalmente a **Jehová**, nuestro padre celestial por permitirme llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud, por escuchar cada una de mis oraciones. Quiero darle las gracias por su amor infinito.

A mi madre **Yidris Alvarez** por ser mi motor, enseñarme buenos valores y por la motivación constante que me permitieron hoy en día ser la persona que soy.

Quiero además dedicar esto a mi esposo **Ramon** y mi hijo **Sebastian** por su apoyo incondicional y verdadero, a pesar de las dificultades me apoyan en mis sueños y meta.

A mi tía **Dugledis**, y hermanas **Daniela y Silvelys**, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi abuela **Ledys** y mi padre **Jesús Vizcaino** que aunque no se encuentren conmigo físicamente, siempre vivirán en mi corazón.

Y por último pero no menos importante a la universidad de oriente y su profesores por enseñarme y motivaron a culminar mi carrera.

Jiliannys Vizcaino

DEDICATORIAS

Yo le dedico este trabajo:

Primeramente a Dios por darme la fuerza, salud entendimiento y valor para salir adelante en mi carrera universitaria.

A mi madre, ALBANELYS ACEVEDO, por haberme dado el apoyo para cumplir con mí meta. Aunque has sido y serás lo más importarte de mi vida y por enseñarme que con sacrificio se alcanza el éxito.

A mi padre LUIS LORENZO GARCIA por haberme dado la vida.

A mi hermana LORIANNYS GARCIA por el apoyo que me ha brindado durante mi carrera.

A mi madrina MARIA ACEVEDO por su gran dedicación, apoyo, sobre todas las cosas paciencia, te quiero madrina este logro también es tuyo.

A mis tíos y tías por sus consejos, siempre me guiaron por el buen camino.

A mis abuelos, NARCISO CORDOVA, JOSE ISABEL Y en especial a mi abuela ARCENIA ACEVEDO aunque no se encuentre en este mundo, pero siempre tengo su recuerdo.

A YARISNELYS DIAS por hacerme entender que lo bueno se hace esperar y que los sueños, ni los logros se dejan a la mitad.

A mis compañeros de clases que siempre se preocuparon por terminar mis asignaciones y comprender mi situación por vivir lejos de la ciudad de Cumaná.

Luis Alejandro García

AGRADECIMIENTOS

Primeramente Agradezco al padre supremo que es Dios todopoderoso por darme vida salud y fortaleza para seguir adelante.

A mis padres Zoraida Guaramata y Carlos Villarroel, y a mi hermano Carlos José por siempre estar conmigo, por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mis tías y demás familiares por cada una de sus palabras de aliento para no rendirme y seguir adelante con cada uno de mis propósitos, infinitas gracias mi amada y querida familia.

A mis compañeros de Tesis que a pesar de los altos y Bajos, con mucho orgullo podemos decir lo logramos chicos.

A ustedes mis profesoras de la casa más alta UDO, en especial a la prof. Zelideth Camacho, Oly mata y María Montañez que a lo largo de este recorrido con mucha paciencia y dedicación aportaron su granito de arena para hacer posible este sueño materializado.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes, he logrado concluir con éxito una meta de mi vida, que en principio podría parecer tarea titánica e interminable pero no imposible de alcanzar.

Infinitas gracias amigos y familiares por siempre Estar.

Zorcarlys Villarroel

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primero a **Dios** por darme esa fortaleza para levantarme cada día, por ceder me este milagro de tener vida y de esta manera tener la oportunidad de seguir adelante y mantener mí fe hacia él.

Mi madre **Yidris Alvarez** por apoyarme cada momento de mi vida y carrera, por sus bendiciones y buenas enseñanzas gracias a eso he podido llegar tan lejos. Te amo madre

A mi abuela **Ledys Vazquez** que aunque ya no esté con nosotros mi corazón nunca olvidara lo mucho que la amo por enseñarme muchas cosas vitales para la vida y encaminarme por el buen sendero, fue el pilar más grande de mi familia y un gran apoyo para mí, Te amo abuela.

Gracias a mi esposo **Ramon Español**, por llegar a mi vida y por estar presente desde el inicio de este proceso, por ayudarme y apoyarme, te agradezco mucho mi vida. Te amo

Gracias a mi hijo **Sebastian Español** por comprender que todo el proceso que he pasado para preparar y culminar este proyecto, ha sido por y para él, que es primordial hacer sacrificios para conseguir nuestros sueños. Gracias por su paciencia y el amor, eso vale más que nada.

Agradezco también a mi tía **Dugledis**, hermanas **Daniela y Silvelys** por acompañarme en este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias, las amo.

De igual manera mis agradecimientos a mis tutoras **Zelideth Camacho, Oly mata y María Montañez** por su ayuda, paciencia, dedicación y por los conocimientos brindados

Finalmente a todos mis amigos de la universidad por el apoyo brindado durante mi carrera, en especial a mis compañeros de tesis los quiero chicos.

Jiliannys Vizcaino

AGRADECIMIENTOS

Durante toda mi carrera muchas fueron las personas que me ayudaron: en primer lugar a mi madre ALBANELYS ACEVEDO por sacrificar todas sus cosas para cumplir con mi carrera universitaria. Te amo mamá.

A DIOS y a la Virgen del Valle, por darme fortaleza para salir siempre adelante y colocarme en camino correcto, iluminar cada paso de vida, dándome salud, esperanza para cumplir con mi meta.

A mi madrina MARIA ACEVEDO por dedicarme su tiempo, consejos profesionales, paciencia, cariño y ayuda para concluir esta tesis.

A mi hermana por su apoyo en los momentos difíciles de mi vida y estar pendiente de mis estudios.

A todos mis tíos por sus aportes, ideas y ayudas que fueron útiles para completar mi meta.

A la universidad de oriente, por dejarme crecer en sus aulas como profesional y como persona. Y a todas aquellas personas, que aportaron un granito de arena para lograr este paso de gran valor para mí.

A todos muchas gracias y que Dios los bendiga.

Luis A. García

INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iii
DEDICATORIAS.....	iv
AGRADECIMIENTOS	vii
INDICE GENERAL	x
PARTE I	xviii
INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN HOTEL CUMANA BAHIAZUL C.A, CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022.....	xviii
RESUMEN	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Justificación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2. 1. Antecedentes de la Investigación.	10
2.1.1 Antecedentes internacionales	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	13

2.1.3 Antecedentes regionales o locales	17
2.2. Bases Teóricas	18
Relaciones interpersonales	19
Aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales.	20
Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización.	21
Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral. ...	24
Teorías que fundamentan la investigación.	26
Teoría de Relaciones Humanas.	26
Teoría de la Inteligencia Emocional.....	27
Teoría constructivista según Jesse Delia.....	29
2.3 Marco Institucional.	29
2.3.1 Reseña histórica.....	29
2.3.2 Ubicación.....	30
2.3.3 Misión.	30
Valores	31
2.3.4 Estructura Organizacional	31
2.3.5 Bases Legales.....	33
CAPÍTULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO	36
3.1 Paradigma o Enfoque de la investigación	36
3.2 Tipo de la Investigación	36
3.3. Diseño de la Investigación.	38

3.4. Población.....	38
3.5. Muestra.....	39
3.6. Fuentes de Información	39
3.7. Sistema de Variables	40
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
3.9. La Medición.....	42
Con respecto a la escala valorativa para medir las relaciones interpersonales	43
Con respecto a la escala valorativa para medir el clima laboral, ...	43
Codificación y Tabulación de los Datos.....	43
Técnicas de Presentación de los Datos.	44
Análisis Estadístico de los Datos.....	45
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	45
Validez	45
CAPÍTULO IV	47
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
4.1 VARIABLE: Relaciones Interpersonales	48
4.1.1 Aspectos positivos de las Relaciones Interpersonales.....	48
4.1.2 Aspectos negativos de las Relaciones Interpersonales.....	53
4.1.3 Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral de la organización.....	57
4.2 VARIABLE: Clima laboral.....	63
4.2.1 Influencia de las relaciones interpersonales del personal en el clima laboral.....	63

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS	76
METADATOS	79
PARTE II	85
“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS GABRIELA C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022”	85
RESUMEN	86
INTRODUCCIÓN.....	88
CAPÍTULO I	83
EL PROBLEMA	83
1.1 Planteamiento Del Problema	83
1.1 Objetivos De La Investigación.....	85
1.1.1 Objetivo General	85
1.1.2 Objetivos Específicos	85
1.3 justificacion	86
CAPÍTULO II.....	88
Marco Teórico.....	88
2.1 Antecedentes De La Investigación.....	88
2.1.1 Antecedentes Internacionales	88
2.1.2 Antecedentes nacionales	90

2.2 Bases Teóricas	91
2.3 Marco Institucional	96
2.3.1 Reseña Historica	96
2.3.2 Ubicación.....	96
2.3.3 Misión	96
2.3.4visión	97
2.3.5 Objetivos	97
2.3.6 Estructura Organizacional	98
2.4 Glosario De Términos	98
CAPÍTULO III.....	101
MARCO METODOLÓGICO	101
3.1 Nivel De La Investigación	101
3.2 Diseño De La Investigación	101
3.3 Población	102
3.4 Muestra	102
3.5 Fuentes De Información.....	102
3.6 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	103
3.6.1 Técnicas	103
3.6.2 Instrumentos.....	103
3.7 Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos.....	104
CAPITULO IV	106
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	106
CONCLUSIONES.....	124

RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFIA.....	127
ANEXOS	128
METADATOS	131
PARTE III	137
HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA III, CORPOELEC ..	137
CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022	137
RESUMEN	138
INTRODUCCION.....	140
CAPÍTULO I	136
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	136
1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA	136
1.2 Objetivos De La Investigación.....	140
1.2.1 Objetivo General	140
1.2.2 Objetivos Específicos	141
1.3.- Justificación	141
CAPITULO II.....	143
MARCO TEÓRICO.....	143
2.1.- Antecedentes de la Investigación	143
2.1.1 Antecedentes Internacionales	144
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	145
2.2.- Bases Teórica.....	146

2.2.1.-Concepto de Trabajo.....	147
2.2.2- Trabajo desde Casa o Home Office	148
2.2.3.-Ventajas del Trabajo Desde Casa O Home Office	148
2.2.4.-Desventajas Trabajo Desde Casa O Home Office	149
2.2.5.-El Teletrabajo o Trabajo A Distancia Para Los Trabajadores Dependientes En Venezuela	150
2.2.6.- Modalidades Laborales de Trabajo a Distancia: En Casa, A Domicilio y Teletrabajo:	151
2.3. Marco Institucional	153
2.3.1. Reseña Histórica.....	153
2.3.2 Ubicación.....	154
2.3.3 Misión, Visión y Valores	154
2.3.4.Estructura Organizacional	157
2.3.5. Base Legal	157
2.4 Definición de Términos Básicos:.....	162
CAPÍTULO III.....	164
MARCO METODOLÓGICO	164
3.1. Diseño de Investigación	164
3.2. Tipo de Investigación.	164
3.3. Área de Estudio	164
3.4. Población y Muestra	165
3.4.1. Población.....	165
3.4.2.- Muestra	165

3.5 Fuentes de Información	166
3.5.1. Fuentes Primarias: Constituidas en esencia, por el jefe de oficina, Supervisores y trabajadores, distribuidos a lo largo de las diversas áreas de los cuales proporcionarán la información necesaria para obtener aspectos inherentes al plan estratégico para la gestión de recursos humanos.	166
3.5.2. Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias estarán conformadas por textos revistas, artículo y documentos físicos y electrónicos relacionados con el tema y que servirán de sustento teórico y conceptual a esta investigación, pues orientarán la búsqueda de los datos y el análisis de interpretación de la información.....	166
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	166
CAPITULO IV	168
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	168
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
CONCLUSIÓNES	187
RECOMENDACIONES	189
BIBLIOGRAFÍA.....	191
ANEXOS	193
METADATOS	201



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PARTE I

**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
EL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN HOTEL
CUMANA BAHIAZUL C.A, CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO
2022.**

Tutora:

Msc. Zelideth Camacho

Autores:

Br .Zorcarlys

Villarroel

Br. Jiliannys Vizcaino

Br.Luis García

**Trabajo De Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente
Como Requisito Parcial Para Optar Por El Título:**

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

INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN HOTEL CUMANA BAHIAZUL C.A, CUMANA, ESTADO SUCRE. PERIODO 2021-2022

AUTORES: Brs: Zorcarlys V., Jiliannys V. y Luis G.

TUTOR: Msc. Zelideth Camacho.

RESUMEN

Las relaciones interpersonales se dan con el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes entre los individuos y de ahí la importancia de que se den en forma saludable en el ambiente de trabajo, ya que contribuiría a un clima laboral alejado de los conflictos. El Objetivo de este estudio es analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022. Teóricamente se fundamentó en las teorías de las relaciones humanas, de la inteligencia emocional y la constructivista. Metodológicamente se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, considerando los criterios de una investigación de campo de tipo descriptivo, con diseño no experimental. La población estuvo constituida por veintiocho (28) trabajadores y la muestra por quince (15) trabajadores pertenecientes al 1er turno de la mañana, representando el 53,6% de la totalidad de la población, considerada como una muestra representativa, a la cual se le aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta, estructurado en veintinueve ítems (29) en base a la escala de Likert con cinco (5) alternativas: siempre, casi siempre, algunas veces, rara vez y nunca. Los resultados permitieron concluir en cuanto a la influencia de la variable relaciones interpersonales sobre clima laboral, que sí

existe una influencia significativa, ya que de las buenas relaciones que existe entre los trabajadores, el clima laboral se hace agradable para ellos.

INTRODUCCIÓN

En todos los ámbitos donde se desenvuelven las personas, las relaciones interpersonales representan un papel fundamental para el normal desarrollo psicológico y emocional y en el ámbito organizacional es el motor que impulsa al talento humano para el logro de los objetivos empresariales. Es por ello que existe una notable influencia de un aspectos sobre otro, ya que de acuerdo a como se relacionen los seres humanos en su medio de trabajo, la atmósfera creada por las actitudes, convivencias, empatías, comunicación, respeto y todos aquellos aspectos y factores que son capaces de expresar los seres humanos, va a determinar el tipo de clima que se presente y como esto puede influir a la larga en la productividad laboral.

Por lo antes planteado se hace entonces imprescindible el estudio de las relaciones interpersonales, y cómo estas influyen en el clima laboral en las organizaciones, con la finalidad de recomendar y realizar propuesta para mejorar cualquier situación originada a raíz de unas malas relaciones interpersonales que originan un clima no agradable para los trabajadores. Cabe resaltar, que muchas veces se piensa que un clima laboral conflictivo o no agradable dentro de una organización se da solo si hay problemas económicos, con el espacio físico o de equipamiento, dejando de lado a las relaciones interpersonales como factor influyente de esto, que pueden ser las determinantes de cualquier problema dentro del ambiente de trabajo y estas son algunas de las razones por la cuales las relaciones interpersonales no son estudiadas a fondo.

Es por ello que se hace necesario el estudio de las relaciones interpersonales y todo lo que ellas conforman como determinante del tipo clima organizacional, de ahí el propósito fundamental de esta investigación

que consiste en Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022; y la misma está estructurada por capítulos (V Capítulos), que fundamentan las variables en estudio, en este caso las relaciones interpersonales y el clima laboral.

En el capítulo I, se describe el problema de la investigación, integrado por el planteamiento del problema, donde se presenta el problema de lo general a lo particular, describiéndolo y ubicándolo dentro del contexto determinando, además se presentan las interrogantes, objetivos y justificación o importancia de la investigación.

En el capítulo II se hace referencia al Marco Teórico, constituido por los antecedentes de la investigación, marco institucional, las bases teóricas, teorías que fundamentan la investigación y las bases legales que determinan el contexto de estudio.

Seguidamente en el capítulo III se describe el Marco Metodológico, indicando paradigma o enfoque de la investigación, tipo de la investigación, diseño de la investigación, área geográfica, población y muestra, fuentes de información, sistema de variables, cuadro de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Posteriormente el capítulo IV hace referencia al análisis de los resultados desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, interpretándolos en relación a los objetivos planteados, de las variables relaciones interpersonales y clima laboral, con sus dimensiones e indicadores; los cuales fueron considerados, según lo manifestado por los trabajadores integrantes de la muestra que laboran en el hotel Cumaná BahíAzul.

Finalmente, en el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones, en atención a los objetivos logrados y la posición de los investigadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema.

Desde sus orígenes el hombre sintió la necesidad de relacionarse con sus semejantes, ya que por su naturaleza como ser social necesita estar en contacto con los demás; porque la convivencia y las relaciones interpersonales permiten que la persona humana llegue a ser ella misma, desarrollando las condiciones innatas de alguien que siente, ama, razona y planifica. Este tipo de relaciones se dan en varios contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y los entornos laborales, u otro tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación, influyendo de una manera u otra en estos entornos.

Cabe destacar que las relaciones interpersonales se convierten en una necesidad primordial para el ser humano y determinan su accionar en cualquier ambiente donde se encuentre. Son las que se establecen entre dos o más personas basadas en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Beiza, (2012), plantea lo siguiente:

El ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de

relaciones existentes den como resultado ambientes afables para los distintos tipos de organización (pág.3).

En ese mismo orden de ideas es necesario señalar que de acuerdo a como se den estas relaciones en cualquiera de los contextos, va a influir de forma positiva o negativa en la vida de las personas; y en el ámbito organizacional influyen significativamente en el clima laboral, por considerar que si existen relaciones sanas, basadas en el respeto y la buena comunicación, el ambiente de trabajo se torna más agradable y los empleados trabajan con más entusiasmo, se sienten estimulados para el aprendizaje, mejoran sus habilidades, se sienten motivados y son más productivos. Por el contrario si las relaciones son negativas se destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar entre los empleados y esto genera bajo rendimiento.

Con relación a esto, un estudio realizado por Yáñez (2006), en la Universidad de Concepción, en Chile tuvo como resultado, que no solo las relaciones interpersonales logran mejorar el clima organizacional dentro de las instituciones, sino que, también debe existir cierto grado de confianza entre los individuos que desempeñan funciones dentro de la misma, para así lograr, un equipo sólido y por ende pueda percibirse un clima laboral armonioso.

Debe señalarse que las condiciones del escenario organizacional venezolano ha experimentado una serie de transformaciones en los últimos años por los cambios culturales, económicos, políticos, tecnológicos, de comunicación e información, que han influido en el entorno en el cual se desenvuelven las entidades empresariales e instituciones y las personas que hacen vida en las mismas, afectando significativamente las relaciones entre trabajadores, y en cierto modo el clima laboral, y un estudio al respecto

que hizo Beiza, en el año 2012, en el Estado Carabobo en la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos”, determinó que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Del mismo modo hay que hacer referencia que en muchas instituciones del Estado Sucre, se observan cada vez con más frecuencia alteraciones en el clima laboral por las irregulares relaciones entre trabajadores, y se pueden citar como ejemplo una investigación realizada por Córcega (2009), en el Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”, donde se demostró que el personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas, el proceso de toma de decisiones está centrado en los directivos de la institución, donde los canales de comunicación son escasos, y la relación existente entre el directivo-subordinado es negativa, por lo que el personal se encuentra desmotivado en realizar a sus tareas, influyendo esto en su ambiente laboral.

En relación a las organizaciones hoteleras, se puede decir que gracias al dinamismo, la situación de pandemia y la competitividad existente en los últimos años, se ha necesitado una constante transformación que exige a los trabajadores adaptarse a entornos cambiantes, lo que puede generar situaciones de tensión, estrés, conflictividad y competitividad entre compañeros, con una inadecuada gestión de las relaciones interpersonales, pudiendo afectar esto el ambiente de trabajo, y por ende la productividad.

Bajo este contexto se encuentra la organización Hotel, Cumaná BahíAzul C.A, donde los trabajadores tienen insatisfacción, baja motivación y estrés, porque son mal remunerados, generando esto situaciones

conflictivas que pueden estar incidiendo en su ambiente de trabajo, y por ende en la productividad. Es por ello que la presente investigación pretende, analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahíAzul C.A, Cumana, Edo Sucre durante el periodo 2021-2022, formulándose interrogantes: ¿cuáles son los aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales presentes en el clima laboral?, ¿Qué factores influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización? y ¿cómo determinar si el clima laboral de la organización se ve influenciado por las relaciones interpersonales?.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

- Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahíAzul C.A Cumana. Estado Sucre, durante el periodo 2021-2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales presentes en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahíAzul C.A., Cumaná, Estado Sucre.
- Describir los factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización.
- Determinar si el clima laboral de la organización se ve influenciado por las relaciones interpersonales en la organización en estudio.

1.3. Justificación de la Investigación.

Las relaciones interpersonales están presentes donde el ser humano esté en contacto con sus semejantes, en cualquier contexto, y llenan implícita o explícitamente las necesidades físicas o emocionales de la persona además que son una base fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto, por tal razón su estudio, principalmente en el campo laboral, son muy importantes, debido que de acuerdo como se den, ya sean positivas o negativas, pueden influir directamente en la forma de como el trabajador se desarrolle en su trabajo y pueda cumplir los objetivos empresariales.

De ahí reviste la importancia de la presente investigación que tiene como objetivo general analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022, por considerar que la misma favorecerá a la organización y a sus trabajadores, quienes podrán tener a su disposición postulados teóricos, donde se evidencie la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el clima laboral y con esto los gerentes de la organización puedan buscar alternativas para corregir las fallas encontradas, de tal forma que se puedan propiciar cumplir con las metas planteadas a nivel individual en el área laboral.

La presente investigación se justifica además, porque constituirá un antecedente para futuras investigaciones de campo o propuestas que estén relacionadas con las relaciones interpersonales y el clima laboral en el ámbito hotelero de la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, lo cual es un aporte relevante desde el punto de vista académico.

En lo científico, permitirá el desarrollo de nuevas teorías en el ámbito laboral, en lo social, es pertinente porque será un aporte para la sociedad, por lo que, las dificultades que se den en las relaciones entre los trabajadores generan malestar en el ambiente de trabajo y estos sentimientos negativos, el trabajador los traslada a otros ámbitos donde se desenvuelve generando problemas mayores en los procesos de comunicación, por lo que su estudio es muy importante para resolver cualquier situación presentada, y por último en lo metodológico, el estudio está enmarcado en la metodología de la Universidad de Oriente con relación a la presentación, por lo tanto es un aporte más al campo de las investigaciones científicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. 1. Antecedentes de la Investigación.

En este apartado se presentan los antecedentes de la investigación, a nivel internacional, nacional y regional, donde se hace referencia, como lo plantea Arias, (2006), a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado y representan aportes a la investigación, en este caso, analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahíAzul C.A Cumana, Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022.

2.1.1 Antecedentes internacionales

En este contexto, cabe señalar el estudio realizado por Tejada (2016), para optar el grado académico de Maestro en Ciencias: Educación con mención en Gestión y Administración Educativa, realizó una investigación que tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docente de la I.E. Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongo bamba, Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco - Perú. Siendo la metodología de investigación el método científico, el tipo de investigación descriptiva correlacionar con diseño no experimental, la muestra se considera no probabilística constituida por 38 docentes de la Institución Educativa estatal Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongo bamba Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco y la técnica utilizada es la encuesta para ambas variables, cuyo instrumento fue el cuestionario, validado por criterio de jueces o expertos en Arequipa y

comprobada la fiabilidad de los instrumentos por medio del alfa de Crombach. Los resultados obtenidos, permitieron llegar a la conclusión que, existe relación entre clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongo bamba Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco.

Considerando los resultados del estudio se puede notar que guarda relación con la presente investigación, ya que aporta datos importantes a la misma, en cuanto a las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral, situación que puede suceder en el Hotel BahiAzul C.A, por los distintos problemas que se han venido suscitando entre los trabajadores, debido a la desmotivación e insatisfacción que presentan.

Por otro lado, Carrillo (2018), para optar al título de Psicólogo Industrial, realizó una investigación que tuvo como objetivo general identificar la influencia del clima organizacional en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las Carrocerías CEPEDA de la ciudad de Ambato, Ecuador. Para este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo, con modalidad bibliográfica y de campo de tipo descriptivo, exploratorio y correlacional. La población estuvo constituida por 129 personas, considerada esta como la muestra, y como técnica se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario aplicado al personal de la empresa, elaborado mediante 10 preguntas cerradas politómicas con diferentes alternativas como excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que el nivel de integración del personal de las distintas áreas es regular, es decir que no existe en su totalidad apropiadas relaciones interpersonales; asimismo, el nivel en el que cuentan con elementos necesarios para desarrollar un buen

trabajo es bajo, el liderazgo que el inmediato superior ejerce sobre los empelados es regular, existe un nivel medio en relación al trabajo que realizan de acuerdo a su perfil, el nivel de comunicación en el ambiente de trabajo es malo. De igual forma, el compañerismo o el apoyo entre compañeros al momento de realizar las labores presenta un nivel regular, síntoma de que existe problemas y falencias, por lo que, el nivel del enfoque de trabajo en equipo expresa que se encuentra en un nivel medio, al igual que la información que reciben de manos de sus compañeros.

De esta manera se evidencia que tanto el clima laboral como las relaciones interpersonales dentro del campo laboral son influyentes en el personal para que se sientan motivados en realizar sus tareas, y es lo que se debe analizar en el Hotel Cumaná BahíaAzul, C.A, por lo que el estudio anterior aporta datos significativos a esta investigación, en cuanto a: integración del personal, tipo de liderazgo, relaciones de trabajo, comunicación inadecuada y dificultad para el trabajo en equipo.

En el mismo orden de ideas, Tafur (2019), para optar al título de Licenciada en Trabajo Social, realizó una investigación que tuvo como objetivo general analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores del hospital Pacasmayo, en Trujillo Perú. Se utilizó una investigación aplicada, teniendo como base un diseño explicativo, y la muestra constó de 92 trabajadores, con los cuales se trabajó aplicando los métodos y técnicas de investigación cuantitativa: Método estadístico y como Técnica la encuesta, y la investigación cualitativa: Método inductivo – deductivo, y como técnicas la observación directa y la entrevista. Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que en la institución de salud existe deficiente clima laboral, por las inadecuadas relaciones

interpersonales, definidas por el bajo nivel de comunicación, alto índice de autoritarismo, y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo.

Expuestas las conclusiones de esta autora, se encuentra una relación con el estudio a realizar debido a que hace referencia a la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral, porque un ambiente conflictivo basado en una mala comunicación y un liderazgo inadecuado, contribuye a que se quebranten las relaciones de trabajo, incidiendo esto significativamente en el clima laboral.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En cuanto a estudios realizados en Venezuela, cabe señalar a Beiza, (2012), quien para optar al título de Magíster en Educación mención Gerencia Avanzada en Educación, realizó una investigación, en el Estado Carabobo, que tuvo como objetivo, analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional. Fue una investigación de tipo descriptiva con diseño de campo. Debido a que la población fue finita, se utilizó técnica de muestreo, compuesta por dos estratos que estuvo conformada por los 22 docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” teniendo como muestra 13 estudiantes que representan un 59 % de la totalidad de la población.

Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica, compuesto por 31 preguntas cerradas con tres alternativas de respuesta, siempre, a veces y nunca. El cuestionario se sometió a la validez de constructo, contenido y juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada por medio de la fórmula de Alfa de Cronbach obteniendo 0,91 e indicando que el

instrumento en cuestión se encontraba en el rango de muy alto en cuanto a confiabilidad. La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

La investigación antes mencionada, mantiene gran relación con el estudio que se está desarrollando, ya que aporta conocimientos importantes sobre las relaciones interpersonales y como esta es una herramienta para que se de un clima laboral afable, donde los trabajadores tengan la disposición y motivación en ejecutar las tareas programadas. Por tal razón, resulta importante para quien dirige las organizaciones, se tome en cuenta que debe mantener dentro del equipo buenas relaciones interpersonales para que se cumplan los objetivos organizacionales.

De igual manera, Mejía, et al (2012), para optar al grado de Magister, realizó una investigación que tuvo como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo. Se utilizó el modelo de campo con carácter exploratorio, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental-transaccional, y la población total estuvo conformada por 75 enfermeras que laboran en el área quirúrgica del hospital, por lo cual se constituye en una población censal.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 66 ítems con una escala tipo Likert, que

constó de cinco alternativas, validado a través de la técnica de Juicio de Expertos, utilizándose en la validación el método Alfa Cronbach y el resultado del coeficiente fue del 97%. En la confiabilidad se utilizó el método de estadística de las dos mitades que arrojó como resultado un 95%; lo que indica que posee un alto grado de confiabilidad. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva fuerte entre las dos variables, porque a medida que aumentan las relaciones interpersonales aumenta el clima organizacional o viceversa. Lo que significa que en la medida que el personal de enfermería mejore sus relaciones interpersonales mejorara el clima organizacional percibido por el referido personal.

Las relaciones interpersonales marcan una notable influencia en cualquier contexto donde hagan vida los seres humanos y estas van a determinar cómo se torna el ambiente. De ser positivas y adecuadas el ambiente se torna afable, por el contrario si son negativas se va a manifestar un ambiente de conflicto y poco acorde para el desarrollo de cualquier actividad. De ahí los aportes del estudio anterior para la presente investigación, porque establece la correlación entre las dos variables, lo cual muestra la influencia de una sobre la otra.

Velasco, (2018), quien para optar al título de maestría en docencia universitaria, realizó una investigación en el Estado Barinas que tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales para el fortalecimiento del clima laboral en los docentes de Sociología de la Universidad Nacional Experimental Ezequiel Zamora UNELLEZ extensión Socopó, Parroquia Ticoporo, Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas. Se utilizó la

investigación cuantitativa, en un estudio de campo de naturaleza descriptiva con modalidad proyectiva y diseño no experimental, transaccional. La población estuvo conformada por veinte (20) docentes de la institución universitaria antes mencionada. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento tipo cuestionario de dieciocho (18) ítems con cinco alternativas de respuestas, TDA: Totalmente de Acuerdo DA: De Acuerdo I: Indeciso ED: En Desacuerdo TED: Totalmente en Desacuerdo. El instrumento fue sometido a la técnica Juicio de expertos, para confirmar su validez interna en tanto que para determinar su confiabilidad se aplicó una prueba piloto la cual se analizó a través del coeficiente de Alfa Cronbach que arrojó una confiabilidad de r_{tt} 0,86 considerada de magnitud muy alta. Los resultados permitieron concluir que existen pocas relaciones interpersonales para el fortalecimiento del clima laboral en los docentes pues están en desacuerdo con comunicarse de manera asertiva; además presentan pocas habilidades sociales lo que lleva a un clima laboral inadecuado.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se puede notar que existe una notable relación con el presente estudio, porque quedó demostrado que las relaciones interpersonales tienen influencia en el clima laboral, como base de los grupos sociales en su conjunto, tomando en cuenta que la calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada de como las personas manejan las relaciones que se dan en el ambiente laboral, pues la manera de comportarse, trabajar y relacionarse de los trabajadores, mejora o disminuye la actividad profesional de cada uno, por ello, si entre los trabajadores del Hotel Cumaná BahíaAzul, C.A existen relaciones interpersonales armónicas el clima laboral será favorable y mayores serán las posibilidades de que este ofrezca un servicio de calidad a sus clientes.

2.1.3 Antecedentes regionales o locales

En el ámbito local o regional, se puede presentar el estudio de Córcega A., y Subero L. (2009), en su trabajo de pregrado realizaron una investigación que tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”. Este estudio contó con una investigación de campo y como instrumento se aplicó un cuestionario al personal docente, administrativo y obrero que labora en el Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana”, con treinta 30 ítems, que hacía referencia a las dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y motivación; los cuales son considerados factores de gran importancia para diagnosticar el clima organizacional.

Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que el personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas ,por lo que el proceso de toma de decisiones está centrado en los directivos de la institución, los canales de comunicación son escasos y a pesar que existen relaciones armoniosas entre el personal que labora en las diferentes dependencias, la relación existente entre el directivo-subordinado es negativa, por lo tanto las relaciones interpersonales son inadecuadas y esto influye en el ambiente de trabajo.

De tal manera, se evidencia, según esta investigación, que las relaciones interpersonales son parte fundamental para tener un buen clima organizacional, en cualquier institución o empresa, considerado esto un aporte importante para los efectos del presente estudio por la influencia que tienen estas relaciones en el clima laboral.

De igual manera, Carrión (2011), para optar al título de licenciado, realizó una investigación sobre los factores que determinan el Clima

organizacional en la organización de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Arismendi del Estado Sucre, utilizándose la investigación de campo, y como instrumento el cuestionario aplicado al personal de la mencionada institución. Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que existen factores tanto externos como internos que influyen negativamente en el comportamiento del individuo, lo cual tiene incidencia en el tipo de clima que se percibe en la referida organización.

Cabe resaltar que el presente estudio se tomó como antecedente para la presente investigación porque ofrece aportes en cuanto a los factores que influyen en el clima organizacional, y esto guarda relación con el segundo objetivo planteado en ese estudio.

Cabe resaltar que los trabajos realizados por, Tafur, Carrillo, Tejada, Velasco, Beiza Mejía et al, Córcega y Subero, y Carrión coinciden en que las relaciones interpersonales influyen y guarda relación con el clima organizacional, donde intervienen el liderazgo, toma de decisiones, la comunicación, la confiabilidad como factores influyentes, para que se pueda generar un clima afable dentro de una organización, y estos antecedentes se relacionan con la investigación en curso, porque se analiza la influencia en las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

2.2. Bases Teóricas

En todo proceso de investigación es necesario conocer toda la teoría relacionada con la misma y las bases teóricas son las encargadas de sustentarla desde un punto de vista conceptual, sin embargo, requieren estar organizadas de manera acorde en un cuerpo unitario con la temática

que se investiga en atención a los objetivos planteados en el primer capítulo, y así evitar, repetir hipótesis o planteamientos ya trabajados.

De tal manera, mediante las bases teóricas se podrán obtener el marco conceptual que sustentará la explicación de la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A, enmarcada en un conjunto de conocimientos, con una conceptualización adecuada de los términos utilizados en el desarrollo de la investigación, y entre los cuales se encuentran:

Relaciones interpersonales

Hablar de relaciones interpersonales, es referirse a las relaciones que se dan entre dos o más personas en un determinado contexto, y esta conceptualización ha sido explicada por muchos investigadores en el campo de la psicología, educación, trabajo social, entre otros, porque estas relaciones son la base de la vida en la sociedad, en vista que se dan entre amigos, familia, clubes y en el ámbito laboral. “Estas pueden ser reguladas por ley, por costumbre o acuerdo mutuo y son una base fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto” (Pirir, 2015: 11).

Tejada (2016), considera que “las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos”. (pág. 14)

Por su parte, Tafur, (2019), plantea que están referidas “al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en las emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc.”. (pág.17)

Finalmente Zaldívar (2007), citado por Tejada, (2016), señala que las relaciones interpersonales “van a jugar un rol importante en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación” (p.94).

Considerando estos planteamientos, se puede decir que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se establecen entre dos o más personas, que incluyen el buen trato, la comunicación y los sentimientos, llevadas a cabo en un contexto determinado.

En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales se pueden dar de forma individual o colectiva, ya que son las que se establecen entre los trabajadores que incluye los supervisores, directivos, gerentes, obreros y demás personas que hacen vida en ella, constituyendo un elemento esencial en el clima laboral y por ende en la satisfacción en el trabajo, ya que el logro de los objetivos de una organización está asociado al buen manejo de las relaciones interpersonales, porque involucra a todo el personal de una determinada institución.

Aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales.

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, tanto a lo que se refiere a relaciones interpersonales como relaciones laborales, es aquel en que no existen discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente, pero esta apariencia de un ambiente ideal puede ser un clima artificial. En realidad las auténticas relaciones humanas o interpersonales son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas o emocionales entre las personas, hay un esfuerzo por parte de todos de lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en

el bien común. En ellas siempre van a estar presentes aspectos positivos y negativos que son los tipos de relaciones interpersonales que pueden darse e influir en un contexto determinado.

Los aspectos positivos de las relaciones interpersonales vienen dados por el compañerismo, la lealtad, la amistad y la empatía, y se dan cuando existe un clima de confianza entre las personas, lo cual permite armonizar los conflictos presentados en la organización formal e informal que es la conformada por los grupos pequeños, unidos por intereses comunes, basados en un excelente espíritu e integración al equipo, autodisciplina del personal, moral alta en el equipo fundamentada en los valores, lealtad entre ellos y hacia la institución, participación activa de los empleados, iniciativa del personal, adaptación y estabilidad en el trabajo, y la igualdad en el comportamiento de los integrantes.

Con relación a los aspectos negativos se puede decir que están determinados cuando en un grupo de personas, prevalecen los celos, los resentimientos, actitud amenazadora y las suspicacias, lo cual genera descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; falta de motivación hacia el trabajo, fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo y aumento de enemistades; así como aumento de errores y accidentes; ausentismo laboral; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización.

Para los empleados es sumamente importante trabajar en un ambiente laboral óptimo, por considerar que un entorno saludable incide directamente en la motivación que estos tengan para el desempeño de sus funciones, así como para su bienestar emocional; y esto está influenciado en gran parte por las relaciones interpersonales que se pueden dar de diferentes formas en el ambiente laboral. En algunos casos se hace insostenible para los empleados, pero en otros favorecen a que el clima sea bastante óptimo, donde se llegan a entablar lazos afectivos o de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. Sin embargo, es de señalar que esto va a depender de diferentes factores como:

La Comunicación: que es la manera de transmitir y recibir datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en las relaciones interpersonales, y puede darse de forma agresiva, que significa decir y hacer lo que se piensa, siente, quiere y opina sin respetar el derecho de los otros, a ser respetados, de forma pasiva, centrado principalmente en la anteposición de los demás por encima de la propia, y la forma más equilibrada que es la asertiva, que significa decir y hacer lo que piensa, siente, quiere y opina sin perjudicar el derecho de los otros a ser tratados con el mismo respeto, de manera sincera, sin amenazas, ni coacciones pero siempre respetar los propios derechos personales.

Cabe resaltar que muchas veces, en el ambiente laboral existen personas con ideas y puntos de vistas diferentes, con las cuales nos relacionamos, lo cual puede originar situaciones de conflicto que afectan las relaciones interpersonales, influyendo esto en el clima organizacional. De allí la importancia de establecer buenas estrategias comunicativas para el buen manejo de las relaciones entre los trabajadores, con miras a que no se afecte los objetivos organizacionales. Por tal razón dentro de la organización Hotel

Cumaná BahíaAzul, la comunicación es importante, como factor porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, y así se obtiene un mejor funcionamiento de toda la estructura organizativa, ya que la comunicación determina el tipo de relaciones que las personas van a desarrollar con los demás y lo que sucede en el mundo que les rodea.

Cooperación: constituye la llave del bienestar en general, porque involucra a todas las personas trabajando o actuando por el logro de un mismo objetivo, lo cual genera mejores resultados y grandes beneficios para la organización, porque está fundamentada en la colaboración entre los trabajadores.

Comprensión: consiste en comprender la situación de las personas, aceptarlos con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades, porque la comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas o interpersonales.

Respeto: es la base de las relaciones interpersonales porque aun cuando no se comparta el punto de vista de los demás, es conveniente respetarlos, porque hay que considerarse los sistemas de creencias y los sentimientos de los que hacen vida dentro de la organización. Dentro de una organización para lograr las metas, es necesario que se dependa de los demás, y eso hay que asumirlo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

Cortesía: puede definirse como el trato cordial y amable entre las personas, lo que facilita el entendimiento con los demás, y el trabajo en equipo en armonía, para lograr buenos resultados en la organización. A pesar que para muchos la cortesía es algo que cuesta muy poco, tiene un

gran valor en las relaciones humanas o interpersonales, por eso es importante que el personal directivo y demás trabajadores del Hotel Cumaná Bahía Azul se den cuenta y que tomen conciencia que una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o interpersonales, es decir, la disposición de ánimo que tienen frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean es la clave que determinará los resultados en la organización.

Por otra parte, Fernández, (2003), citado por Villachica, (2018), plantea que las relaciones interpersonales en el campo laboral se ven influidas por diversos factores tanto internos como externos al individuo. Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc. Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación. (pág. 26).

Es de señalar que para los efectos del presente estudio serán considerados la comunicación, la cooperación, el respeto y la comprensión, como factores influyentes en las relaciones interpersonales en el clima laboral.

Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral.

El clima laboral es el ambiente donde se desarrolla una actividad de trabajo e incluye la forma de relacionarse los empleados, hasta la satisfacción de los mismos, y dependiendo de la forma de cómo se relacionen los trabajadores,

la calidad de dicho ambiente puede ser más o menos favorable. Por tal razón las relaciones interpersonales tienen una notable influencia en el clima laboral de una organización, porque concentran el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano dentro de la empresa, incluyen el cómo los individuos pueden trabajar en grupos y se fundamentan en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia.

En este sentido las relaciones interpersonales permiten la interacción entre los individuos y la empresa; y de acuerdo a como se den, influyen en el desarrollo y desempeño de las actividades laborales, la forma de trato, los reconocimientos, la comunicación, el desarrollo y capacitación del personal, Así como pueden aumentar el nivel de entendimiento, generar información efectiva, disminuir los conflictos, mediante la conservación de actitudes de respeto, objetividad, trabajo en equipo, sociabilidad y adaptación. Por tal razón se dice que el logro de los objetivos en una organización está asociado al buen manejo de las relaciones interpersonales, porque involucra a todos los trabajadores.

Por lo antes planteado, se puede decir que las relaciones interpersonales es un aspecto básico y esencial en el ambiente de trabajo, porque son esas conexiones que se entablan con otras personas, que requieren trabajo y respeto mutuo. Pero cuando se ven afectadas por los malos entendidos en el trabajo, lo que puede provocar un ambiente para nada grato, más entre compañeros, resultando perjudicial para todos.

Cabe resaltar que dentro de la organización mayormente predomina la de actividad grupal, que requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores.

Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar el clima laboral. Para Fernández, (2003), citado por Villachica, (2018), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional” (p. 54).

Es importante añadir, que dentro del ámbito laboral las relaciones interpersonales se pueden dar de distintas maneras. En algunos casos se hace insostenible para los empleados, pero hay otros donde el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. Un buen clima organizacional es el resultado del trabajo del personal en un entorno favorable y adecuado, donde desarrolla sus actividades en beneficio de esta. Por tal razón las relaciones interpersonales son las que hacen operativo el clima laboral, por eso se deben reforzar en todo momento de la vida laboral, porque permiten alcanzar objetivos organizacionales.

Teorías que fundamentan la investigación.

Existen muchas teorías que tienen que ver con las relaciones interpersonales y el clima laboral que permiten dar explicación a las diversas situaciones que se pueden estar generando con el capital humano dentro de la organización en cuanto a la motivación, productividad y forma de relacionarse con sus jefes y compañeros de trabajo. Sin embargo, las que fundamentan la presente investigación son las siguientes:

Teoría de Relaciones Humanas.

Elton Mayo en 1933 y sus colaboradores realizaron una serie de investigaciones, de carácter interdisciplinar, en la empresa Westernn Electric Co, donde descubrieron que la productividad obrera en la empresa no solo depende de las condiciones materiales y técnicas, sino del ambiente social del grupo de trabajo, asociado al buen ambiente creado en el grupo social, basados en la comunicación, la empatía, el respeto, entre otros.

Esta teoría se fundamenta en las concepciones humanistas de las personas trabajadoras y en los enfoques que integran las dimensiones sociales y tecnológicas en un punto de vista socio técnico. Establece que la productividad de los trabajadores de la empresa u organización varía por el grado de atención que reciben por parte de los superiores y la cohesión del grupo. Partiendo del estudio de las organizaciones como un grupo de personas, haciendo énfasis en los aspectos emocionales determinado por el comportamiento que el individuo tiene cuando se desenvuelve dentro del ambiente laboral.

Esta teoría ha contribuido de alguna manera, a humanizar el trabajo, cuando estaba, si se puede decir, deshumanizado por el trato que recibía el capital humano dentro de la organización en el pasado, ya que se consideraba como un sujeto que solo debía producir; y esto no implica un cambio de los objetivos empresariales sino, simplemente, de la estrategia organizacional, donde se considere al ser humano como parte fundamental de la empresa que tiene emociones, siente y piensa, y su productividad también va a estar determinada por el tipo de relaciones que este tenga con su grupo de trabajo y con sus superiores.

Teoría de la Inteligencia Emocional

Teoría centrada en las emociones de las personas y como estas determinan la conducta, teniendo en cuenta que por la actuación individual, las reacciones, los estados mentales, estilo de comunicación, los niveles de autoestima, entre otros, se puede ver afectado de manera directa el éxito, así como la satisfacción personal y social de los empleados en la organización. Para ello es necesario que la persona tenga conciencia y conocimiento sobre sí mismo, capacidad para controlar las emociones personales, conciencia social, lo que equivale a la habilidad para lograr empatía con otros (colegas, jefes, subordinados, clientes), y habilidad social, que permite interactuar con otros: comunicarse, influir y colaborar, ya sea en forma individual o en equipo, así como para manejar los conflictos.

En tal sentido, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para interactuar con los demás, trabajar en grupo, manejar situaciones de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, controlar los impulsos, establecer una empatía social, y mantener niveles adecuados de humor, en una determinada situación o en cualquier contexto. En el ámbito laboral Goleman (1996), la define como la manifestación de disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, que incluye: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa, la construcción de relaciones dentro y fuera de la compañía que ofrecen una ventaja competitiva, el incentivo de una constante colaboración, apoyo e intercambio de fuentes y recursos, la innovación, riesgo y enfrentamiento de cualquier situación como un equipo y la pasión por el aprendizaje y el mejoramiento continuo.

Teoría constructivista según Jesse Delia.

Es una teoría basada en la comunicación y explica las diferencias individuales en cuanto a la capacidad que tienen las personas para comunicarse adecuadamente en situaciones sociales. Menciona que la comunicación es una postura epistémica, una manera de explicar cómo el ser humano a lo largo de su vida va desarrollando su inteligencia y va conformando sus conocimientos. También involucra el desarrollo cognitivo o conceptual interno de la mente, sustenta que las personas construyen su realidad o contexto mediante un sistema de referencias personales que les permite explicar sus experiencias y parte de tres afirmaciones: toda comunicación es intencional, toda comunicación tiene fin y existe una negociación dentro de la interpretación compartida.

2.3 Marco Institucional.

2.3.1 Reseña histórica

El Hotel Cumaná BahíaAzul, inicio actividades el 08 de julio del año 2002. El día de su inauguración asistieron al evento numerosas personalidades de la sociedad del estado Sucre, así como los principales medios de comunicación de la localidad. En su momento contamos con 56 habitaciones divididas en categorías suites, Jr. suites, y matrimoniales-, con dos (2) restaurantes, el restaurant doble “El Oasis” con ambiente ligero y casual y el restaurante “La Ensenada” con estilo familiar y con un menú mediterráneo a la altura de la mejor cocina de la zona.

La empresa está dirigida a ofrecer el mejor servicio turístico y ejecutivo; se quiso atraer el interés de las empresas públicas y privadas importantes,

tales como Toyota, Avecaisa, los principales laboratorios médicos, Naviarca, Traki, Santa Bárbara Air Lines, Aeropostal, Eleoriente, Gobernación del Estado Sucre, entre otros. Estas empresas se encuentran aún entre la cartera de clientes del hotel.

En el año 2008 se inicia el proyecto de expansión del hotel, con la construcción de la segunda torre de habitaciones; proyecto que culmina en el año 2012, agregando 18 nuevas habitaciones y un nuevo restaurante. Al día de hoy, la empresa Hotel Cumaná BahíAzul cuenta con 74 habitaciones, servicio de internet wifi; 3 restaurantes y numerosos proyectos que incluyen nuevos servicios turísticos con la certeza de invertir en el potencial turístico del Estado Sucre.

2.3.2 Ubicación

El Hotel Cumaná BahiAzul, está ubicado en la Avenida Arístides Rojas (Perimetral), con categoría tres (3) estrellas, divididas en veintiocho (28) habitaciones sencillas y veintidós (22) dobles y seis (6) triple, un restaurante internacional “La Esmeralda” y un café “Oasis”.

2.3.3 Misión.

Brindar a nuestros huéspedes los más alto niveles de confort, seguridad y bienestar en el servicio de alimentación y hospedaje, a través de una personalizada y esmerada atención, con el fin de colocarnos como su segura elección.

Visión.

Posicionarnos como el hotel líder en la categoría Tres (3) estrellas en la ciudad de Cumaná.

Valores.

Respeto: Consideración de excelencia hacia las personas que trabajan en la organización y sus derechos, así como a los clientes. Se cumplen las normas que rigen en el grupo y a la organización.

Responsabilidad: Los empleados y directivos deben responder por las tareas con precisión y pasión. Cumplir con la palabra dada y hacer el mejor uso del tiempo. Así como dar lo mejor, ofrecer seguridad a quienes se relacionan con la organización, cumplir con lo pactado con sus trabajadores y clientes.

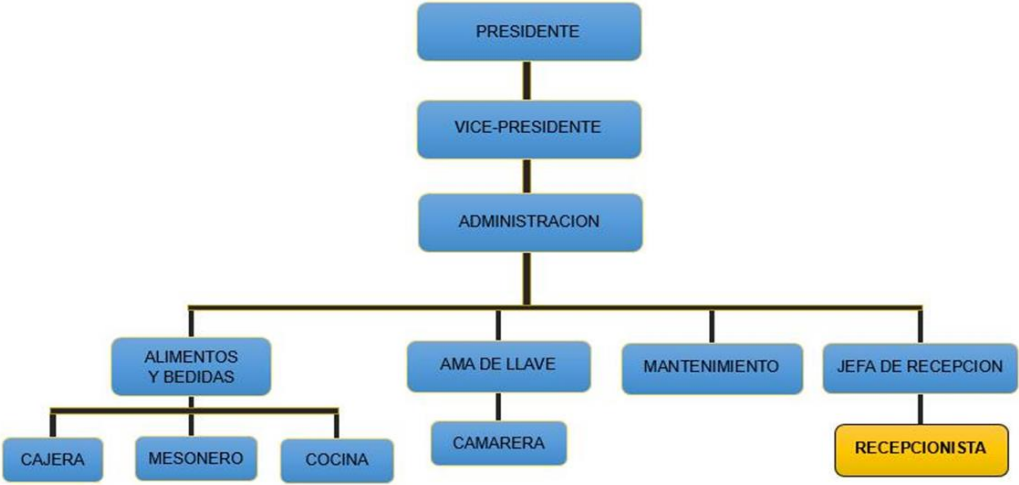
Compromiso: Cumplir con las Obligaciones contraída por medio de acuerdos, promesa o contrato para alcanzar un objetivo.

Colaboración: Realización conjunta de un trabajo o tarea, o trabajo común entre varias personas que tienen el mismo objetivo dentro de la organización.

Tolerancia: Tener respeto a las ideas, las opiniones o las acciones de los demás aunque sean contrarias o diferentes a las propias. No intenta imponer sus ideas ni su manera de actuar a los demás y escucha sus razonamientos e incluso es capaz de cambiar si lo cree conveniente

2.3.4 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Hotel Cumaná BahíAzul C. A, posee una jerarquía de puestos compuesta por la división del trabajo, donde se establecen claramente los niveles de autoridad, responsabilidad y las líneas de mando, reflejando de esta manera los canales de comunicación formal, con la finalidad de lograr objetivos de la organización, y cuenta con treinta y tres (37) trabajadores.



2.3.5 Bases Legales

Las bases legales que sustentan este estudio parten de los planteamientos establecidos en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009) en el artículo 46, que establece el respeto y la integridad, desde cualquier punto de vista de cada persona dentro de su entorno laboral, por lo cual no se le puede exponer a situaciones obligadas, ni que representen peligro para su condición física, mental y emocional, aun cuando estén sujetas a normativas empresariales donde ejecute sus funciones; el artículo 48, donde se garantiza el respeto a la privacidad donde se tengan lineamientos para la confidencialidad de ciertos asuntos considerados como privados dentro de la organización; finalmente el artículo 57 que dispone, el derecho de la persona a expresar libremente sus pensamientos mediante cualquier forma de comunicación.

Por su parte, la Ley Orgánica del Trabajo (2010), en el artículo 41, ve al empleado como la persona que desarrolla y ejecuta funciones intelectuales más que las manuales, calificando al empleado para las labores en las que preste servicios tomando en cuenta sus capacidades y estudios realizados; el artículo 49 y 51, donde se plantea lo del patrono como la persona natural o jurídica que tiene la capacidad de dirigir, tener a su cargo y disposición al personal que labore bajo las funciones y normas que en ella se establezcan, así como el que representará al grupo laboral para cualquier fin necesario de la empresa aun cuando no tenga mandato expreso. En el artículo 396 que explica, el favorecimiento armónico de las relaciones colectivas entre trabajadores y patronos para la realización personal y beneficios del trabajador, por considerar que la efectividad en las relaciones laborales mejoraran el clima laboral en cualquier empresa, favoreciendo no solo el

desarrollo integral de la persona y laboral sino beneficios a la nación en general.

Finalmente el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, que regula la actividad y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, y en el artículo 2 los define como aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, que operan en forma conjunta; en el artículo 10, se define la clasificación por tipo de establecimientos de alojamiento turístico ; finalmente en el artículo 11, establece la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico por estrellas o por clase, es decir cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas. Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

Definición de Términos:

Clima organizacional: Define el “clima como el conjunto de las percepciones de las personas que integran la organización”. (Cornell ,1950)

Organización: El término “organización es un sistema de actividades independientes que abarca por lo menso varios grupos y generalmente caracterizados por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objetos de conocimiento común (Simón 1952)

Hotel: Un hotel es: "Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades". (Francisco de la Torre ,2009)

Pandemia: una pandemia es una epidemia que afecta al mundo entero, es decir, una pandemia se produce cuando una enfermedad infecciosa se propaga en los humanos a lo largo de un área geográfica extensa que puede llegar a afectar a todo el mundo. (Organización Mundial de la Salud)

Relaciones interpersonales: una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Bisquerra 2003: 23)

Satisfacción laboral: la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Edwin Locke en 1969.)

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

El siguiente capítulo comprende los aspectos metodológicos que se consideraron para la realización del siguiente estudio, y comprende: paradigma o enfoque de la investigación, tipo de la investigación, diseño de la investigación, área geográfica, población y muestra, fuentes de información sistema de variable, cuadro de variable, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la medición, técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

3.1 Paradigma o Enfoque de la investigación

La presente investigación plantea la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral, cuyo objetivo general fue analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022; y de acuerdo a la naturaleza y el objeto de estudio, se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, porque se utilizó la recolección y análisis de datos cuantitativos sobre una o varias variables, asignándoles valores numéricos a las declaraciones, con el uso de la estadística, para establecer con exactitud patrones de comportamiento en la población. Esto corresponde con el planteamiento realizado por Hernández, et al (2006), quienes consideran que, “es la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p. 5).

3.2 Tipo de la Investigación

Considerando el propósito del estudio, la presente investigación se desarrolló considerando los lineamientos de una investigación de campo de

tipo descriptiva, ya que la información obtenida se obtuvo directamente de la realidad objeto de estudio con la participación directa del investigador, planteando el fenómeno tal y como se manifiesta en el momento en que se recoge la información, especificando las propiedades importantes, básico de los estudios descriptivos.

Las investigaciones de campo son aquellos donde los datos se obtienen de fuentes directas en un medio natural, que es el contexto al cual pertenecen, sin introducir modificaciones de ningún tipo a dicho evento. Para los efectos de este estudio se recogió la información con los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul C.A.

Es importante señalar que un estudio es de campo, cuando se basa en el “análisis sistémico de problemas con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia”. (Universidad Pedagógica Libertador UPEL 2008, p.5); tomando como principio fundamental la recolección de la información directamente con los involucrados. Cumpliendo con lo planteado por Palella y Martins, (2010,) quienes consideran que este tipo de investigación “consiste en la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p. 97).

Para Hernández, et al (2006), el propósito de los estudios descriptivos es “decir como es y se manifiesta determinado fenómeno” (p. 60). Por su parte Hurtado (2012), plantea que la investigación descriptiva tiene “como objetivo la descripción precisa del evento en estudio” (p. 101). Finalmente, Arias (2006), señala que es “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24).

3.3. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación se refiere a la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (Arias, 2006, p. 26), es decir es el enfoque o procedimiento que orienta el estudio. Según Sabino (2007), “es un verdadero modelo de verificación que permite contrastar los hechos con la teoría y su forma es la de una estrategia que determina las operaciones para hacerlo” (p. 88).

Considerando los planteamientos anteriores, es necesario señalar que para el análisis de la realidad social de la presente investigación se utilizó un diseño no experimental, que son los diseños que también se aplican en la investigación de campo, en la que no hay manipulación de variables, la acción de la variable ya se dio en la realidad, el investigador no intervino en ello y toma los datos de la realidad en su medio natural. Para Hernández, et al (2006), es el diseño que “se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.106). Esta investigación será, además, de corte transversal ya que se recolectaran datos en un solo momento para describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et. al.2006).

3.4. Población.

La población es la totalidad del fenómeno bajo el cual se realizará el estudio y forma parte de la unidad de análisis. Según Arias (2006), es definida como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81), y para efecto del presente estudio la población objeto de estudio estuvo constituida por la totalidad de los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul C, A, lo cual suman un total de 37 trabajadores.

3.5. Muestra

La muestra, se selecciona una vez considerada la población y esta se define como: “Un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características, al que se le llama población”. Hernández (2010). Para los efectos de este estudio se extrajo de la totalidad de la población, en este caso, de los 37 trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul, y el procedimiento para seleccionarla se estipuló por el tipo de muestreo conformado por grupos o estratos diferentes, pero con categorías importantes para la investigación para el análisis de las variables en estudio. Los estratos correspondientes para la presente investigación serán estrato 1: turno de la mañana; estrato 2: turno de la tarde del área de alimentos y bebidas concentradas en el restaurante, café y cocina, por considerar que son los ambientes donde más coinciden los trabajadores.

Por lo tanto, el tamaño de la muestra para la presente investigación es de 15 trabajadores pertenecientes al estrato 1 turno de la mañana, representando el 53,6% de la totalidad de la población.

3.6. Fuentes de Información

En la presente investigación se utilizarán, dos tipos de fuentes, las primarias y las secundarias. Las fuentes primarias la conforman todas las personas que serán entrevistadas en el estudio, en este caso los que laboran en el Hotel Cumaná BahíAzul. Según Sabino, (2007), este tipo de fuente está referido a aquellos datos que se obtienen directamente de la realidad objeto de estudio; y las fuentes secundarias están basadas en la recopilación, análisis, revisión de materiales bibliográficos como libros, artículos de periódicos y revistas, folletos, tesis, leyes y documentales impresas y

digitales que aportan un soporte teórico para esta investigación sobre la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral.

3.7. Sistema de Variables

Las variables representan la descripción intensiva de los factores fundamentales que intervienen en el problema a solucionar (Hernández, et al, 2006). Es decir, representan los factores claves que integran los objetivos y tienen características medibles que permiten lograr el propósito del estudio. En este caso la variable independiente son las relaciones interpersonales, la variable dependiente el clima laboral y la interviniente los clientes.

Cuadro de Variables:

Objetivo General: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumaná. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022.

Objetivos específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Identificar los aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales presentes en el clima laboral.	Relaciones interpersonales	Son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas entre diferentes momento". (Tejada, pág. 14)	Aspectos positivos	Compañerismo. Lealtad. Amistad. Empatía.
			Aspectos negativos	Celos Resentimientos. Actitud amenazadora. Suspiciousidad.
Describir los factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización	Relaciones interpersonales.		.Factores influyentes	Comunicación
				Cooperación.
				Respeto.
				Comprensión
Determinar si el clima laboral de la organización se ve influenciado por las relaciones interpersonales del personal.	Clima laboral	El clima laboral se refiere al conjunto de propiedades medibles de un	Elementos del clima.	Motivación. .toma de decisiones. Liderazgo.

		ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Eslava (2014, pág. 1)	Tipo de ambiente laboral	Agradable. Conflictivo.
--	--	---	--------------------------	----------------------------

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Con la finalidad de recolectar los datos requeridos para la explicación de la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana y poder codificarlas mediciones obtenidas a fin de analizarlas de manera confiable, se utilizará el instrumento para la recolección de información, a fin de responder las preguntas de investigación. Se entiende por técnica, “el procedimiento o forma particular de obtener datos e información.” (Arias, 2006. P. 67), y por instrumento “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (Arias, 2006. P. 67). Para los efectos de esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta dirigida a los trabajadores y servirá como instrumento un cuestionario.

Descripción de las Técnicas e Instrumentos de recolección de los Datos.

Tomando en consideración los objetivos definidos en el presente estudio donde se plantea a la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana, el cual se ubica dentro de la modalidad de un estudio de campo tipo descriptivo, se empleará la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de la información, para alcanzar los fines propuestos.

La encuesta, es definida por Arias (2006), “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (P. 72). Para los efectos de este estudio la encuesta se aplicará a los 37 trabajadores que laboran en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana, con el fin de recabar la información sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral.

El cuestionario, considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado. Se aplica con el propósito de permitirle al entrevistado, expresar sus pensamientos con respecto a la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana.

Se diseñó un instrumento, que involucra los tres (3) objetivos de la investigación con las variables relaciones interpersonales y clima laboral. Como estrategia de diseño, no se presentarán los datos de identificación de la persona encuestada, sino las preguntas relativas a cada uno de los aspectos de la situación a analizar, agrupadas en dos componentes: uno para las relaciones interpersonales y el otro para el clima laboral, formulados uno con 19 ítems y el otro con 6, siguiendo una escala tipo Likert con cinco (5) alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces, rara vez y nunca.

3.9. La Medición.

Para la medición de las variables relaciones interpersonales y clima laboral se aplicará el cuestionario a los trabajadores de la organización Hotel

Cumaná BahiAzul C.A Cumana, con respuestas basadas en una escala valorativa tipo Likert del 1 al 5: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), rara vez (2) y nunca (1).

Con respecto a la escala valorativa para medir las relaciones interpersonales, el objetivo del instrumento será recoger la opinión de los encuestados respecto a las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, estructurado de 29 ítems, distribuidos según las dimensiones e indicadores, de acuerdo a la alternativa de respuesta según la escala mencionada, cuyo puntaje mínimo será 15 y el máximo de 60 puntos. Los indicadores que se medirán de la variable relaciones interpersonales son: compañerismo, lealtad, amistad, empatía, celos, resentimientos, actitud amenazadora, suspicacia, comunicación, cooperación, comprensión, respeto, cortesía y liderazgo.

Con respecto a la escala valorativa para medir el clima laboral, el objetivo del presente instrumento será recoger la opinión de los encuestados respecto al clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A, y estará estructurado de 6 ítems distribuidos según las dimensiones e indicadores de acuerdo a la escala de respuesta señalada. Los indicadores que se medirán en el clima laboral son: motivación, toma de decisiones, clima agradable y/o conflictivo.

Codificación y Tabulación de los Datos.

Posterior a la aplicación del instrumento, para la realización del análisis de datos se procederá a asignarle códigos a las respuestas de cada pregunta del cuestionario de manera manual, para luego tabularlas de forma electrónica y generar una base de datos en Excel para obtener cálculos

numéricos, a fin de realizar los análisis, según las variables estudiadas del tema de investigación la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral.

A partir de la codificación, los datos se transformarán en símbolos numéricos para poder ser contados y tabulados; muy especialmente las preguntas del cuestionario. Por lo tanto, la codificación tendrá como objetivo la agrupación de los datos similares para facilitar su tabulación. Es decir, la expresión numérica a que se someterá cada una de las respuestas verbales, y en el caso estudiado, corresponderá asignarle a cada una de las categorías.

La operación de tabulación de los datos del proceso de investigación, consiste en el recuento de la información, donde se determinará el número de casos ubicados en las diferentes categorías. Es decir, la contabilización efectuada de cada una de las preguntas, para determinar numéricamente la respuesta obtenida.

Técnicas de Presentación de los Datos.

Está referido a la forma de presentar los datos, con el uso de la estadística para una mejor visualización de la información, y se da como lo plantea Balestrini (2001), al culminar la fase de recolección de la información donde los datos deben ser sometidos a un proceso de elaboración técnica para recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado con el uso de procedimientos estadísticos. En el presente estudio se utilizará la estadística porcentual, presentándose en tablas de distribución de frecuencias (absoluta y porcentual).

Análisis Estadístico de los Datos.

El análisis estadístico de los datos, en el presente estudio, se realizará luego de la aplicación de: La tabulación, organización y agrupación; donde se aplicará un análisis con frecuencias absolutas y porcentual por tablas para un mejor entendimiento, según las frecuencias de alternativas de respuestas por ítems y se realizará énfasis en el objeto de estudio de acuerdo a la fundamentación de un investigador, teoría o autor reconocido.

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Luego de la aplicación de los instrumentos a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (niveles y rangos), se procederá a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual permitirá realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo, interpretando la realidad estudiada con las percepciones realizadas por otros investigadores o postulados teóricos.

Al introducir los porcentajes en el análisis de los datos, se tratará de proporciones que se multiplicarán por 100. Dichas proporciones expresarán los valores de cada ítem analizado en función al valor general de la muestra en estudio, en este caso los 38 trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul, lo cual arrojará cifras homogéneas relacionadas con el comportamiento relativo de cada variable reflejada en el conjunto de cada frecuencia de sus valores.

Validez

Con el fin de establecer la pertinencia de los ítems formulados con los objetivos de estudio, se realizó una primera versión del instrumento (cuestionario), para que se le haga una primera revisión y someterlos a un estudio de validez bajo la técnica Juicio de Expertos, a fin de

determinar que los resultados de los instrumentos, respondan a los objetivos de la investigación.

Con relación a lo anterior Hernández, et al (1998), plantean que “la validez en términos generales, se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 274). Para este estudio se tomó como referencia la participación de tres (3) expertos, a quienes se le entregó la primera versión de los instrumentos y anexo a ellos, los objetivos, las variables y una matriz de validación. Posterior a la revisión y correcciones realizada por los expertos se diseñó una nueva versión para su aceptación definitiva.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos mediante el proceso de recolección de datos, por la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), específicamente una escala de Likert, dirigido a los trabajadores de la organización Hotel Cumaná BahíAzul C.A. Esto permitió el análisis cualitativo y cuantitativo de las respuestas obtenidas en relación a las variables en estudio, con sus dimensiones e indicadores que caracterizan a la investigación.

Con relación a las variable de investigación, relaciones interpersonales, caracterizada por las dimensiones aspectos positivos, aspectos negativos y factores influyentes, y a su vez por los indicadores, compañerismo, lealtad, amistad, celos, resentimientos, actitudes ofensivas, suspicacia, comunicación, cooperación, respeto y comprensión, y la variable clima laboral caracterizada por las dimensiones tipos de clima organizacional, y elementos del clima organizacional y a su vez por los indicadores afable, conflictivo, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

La interpretación de las respuestas arrojadas por encuestados con respecto a los indicadores y dimensiones del instrumento y, el análisis cuantitativo se presentó mediante tablas según los valores arrojados por los trabajadores encuestados correspondientes a los ítems del instrumento y de acuerdo a las alternativas SIEMPRE (S), CASI SIEMPRE (CS), A VECES (AV), RARA VEZ (RV) y NUNCA (N), tal y como se presenta a continuación.

Además se relaciona la información con el basamento teórico que se utilizó como sustento epistémico en la investigación.

4.1 VARIABLE: Relaciones Interpersonales

4.1.1 Aspectos positivos de las Relaciones Interpersonales

Los resultados obtenidos en cuanto a los aspectos positivos de las relaciones interpersonales (Obj. 1) presentes en el Hotel Cumaná BahiAzul C.A, ubicado en la Avenida Arístides Rojas (Perimetral) la Parroquia Ayacucho Municipio Sucre, Estado Sucre, se presentan considerando la opinión de 15 trabajadores, relacionados cuantitativamente las frecuencias y los porcentajes de respuestas, analizándolas cualitativamente en relación al objetivo del estudio. Dichos aspectos están clasificados en compañerismo, lealtad, amistad y empatía.

Tabla N° 1

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Positivos.

Indicador: Compañerismo.

Alternativa	S	C A	A V	R V	N
Ítems					
Los compañeros de trabajo se ayudan para un mejor desempeño	3,3	0	0	6,7	
Predomina el individualismo y la falta de compañerismo en el trabajo.		0	6,7	6,7	,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul.

Los datos indican en la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos positivos e indicador compañerismo, que el 40% (f=6) de los trabajadores encuestados consideran que casi siempre existe la ayuda entre compañeros, y rara vez predomina el individualismo y la falta de compañerismo en el trabajo (46, 7%, f=6), lo que indica que existe cierto grado de compañerismo entre los trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul, aspecto muy positivo en las relaciones interpersonales, porque fortalece la ayuda mutua, armonía y correspondencia entre los grupos humanos, y esto favorece al buen clima organizacional en la organización. De lo cual se puede inferir que las relaciones interpersonales que se dan en muchos trabajadores están fundamentadas en valores positivos lo que garantiza que exista el compañerismo entre ellos.

El compañerismo tiene que ver con las relaciones interpersonales y se da en la convivencia diaria entre compañeros de trabajo que están unido por la afinidad y comprometidos con los objetivos organizacionales, pero cuando las relaciones interpersonales no propician el compañerismo ni la convivencia, surgen situaciones y prácticas negativas como el chisme, envidia y hostigamiento que producen conflictos internos en la organización, influye negativamente en el clima laboral. Antúnez (2015), expresa que el compañerismo provee una fuerza que integra al grupo expresada en solidaridad y sentido de pertenencia, además de la posibilidad de que todos compartan valores, actitudes y patrones de conducta comunes, capaces de unificar esfuerzos” (pág. 52).

Tabla N°2

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Positivos.

Indicador: Lealtad.

Alternativa	S		CA		AV		RV		N	
Ítems										
Eres agradecido con tu compañero por algún favor recibido.	0	6,7		6,7		,17				
La lealtad predomina entre los compañeros de trabajo.		6,7		3,3		3,3		,7		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul

Los resultados muestran en la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos positivos, indicador lealtad, que el 66,7% (f=10) de los encuestados consideraron que siempre son agradecidos con sus compañeros por algún favor recibido, así como el 26,7% (f=4) casi siempre. Por otra parte, el 46,7% (f=7) consideró que siempre la lealtad predomina entre los compañeros de trabajo y el 33,3% (f=5) consideró que casi siempre; siendo esto un porcentaje significativo en para determinar que entre los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul predomina la lealtad como valor importante para mantener unas buenas relaciones entre las personas, de lo cual se infiere que existe buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y por ende un clima laboral agradable.

Tabla N°3

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos positivos

Indicador: Amistad.

Alternativas	S	CS	A V	R V	N
Ítems					
Se da el afecto desinteresado entre los compañeros de trabajo.	6,7	3,3	0		
Predomina la amistad entre los compañeros de trabajo.	0,5	6,7	3,3		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíaAzul

Los resultados en cuanto a la variable relaciones interpersonales, relacionada con los aspectos positivos y el indicador amistad determinaron con un porcentaje del 53,3% (f=8) que casi siempre se da el afecto desinteresado entre los compañeros de trabajo, siempre con el 26,7% (f=6) y algunas veces 20% (f=3). Con relación a que si predomina la amistad entre los compañeros de trabajo, el porcentaje más alto se ubicó en casi siempre con el 46.7% (f=7) y en siempre con el 40% (f=6), considerado esto fundamental para unas buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores del Hotel Cumaná BahíaAzul con la conservación de la amistad como valor manteniendo una relación afectiva entre ellos y de forma desinteresada. De esto se puede inferir que predomina la cordialidad, sinceridad, respeto y receptividad en la relación con los demás, lo cual enriquece las relaciones interpersonales, porque no existe el distanciamiento entre los trabajadores y esto permite que el ambiente laboral sea agradable.

Tabla N°4

Variable: Relaciones Interpersonales.

Dimensión: Aspectos positivos.

Indicador: Empatía.

Alternativa	S	A ^C	AV	RV	N
Ítems					
Se pone en lugar de su compañero para entender su punto de vista	,7	0	0	3,3	
Comparte con tu compañero momentos de alegría y de pena.	3,3	3,3	6,7	,7	

Según la opinión dada por los trabajadores de la organización hotel Cumaná BahíAzul C.A, con relación a la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos positivos e indicador empatía se puede observar que el 60% (f=9) consideró que casi siempre se ponen en lugar de su compañero para entender su punto de vista, el 20% (f=3) respondió algunas veces, y el 13,3% rara vez lo hacen. Con relación a que si comparten con su compañero momentos de alegría y pena, el 53,5% (f=8), respondió que lo hacen casi siempre, el 26,7% (f=4) a veces y el 13,3% (f=2), lo hacen siempre, por lo que se evidencia fortaleza en cuanto a la empatía, ya que, los trabajadores manifiestan ponerse en lugar del otro y esto los ayuda a entenderse mejor y realizar el trabajo con entusiasmo.

De los resultados anteriores se puede inferir que el personal encuestado comparte los afectos, pensamientos creencias y emociones del compañero de trabajo cuando presenta alguna situación personal o familiar, siendo esto pilar fundamental para las buenas relaciones interpersonales,

teniendo en cuenta que la falta de empatía deteriora las relaciones entre las personas, porque se ve afectado el aprender a escuchar y dialogar con los demás

4.1.2 Aspectos negativos de las Relaciones Interpersonales.

Los resultados obtenidos en cuanto a los aspectos negativos de las relaciones interpersonales (Obj. 1) presentes en el Hotel Cumaná BahiAzul C.A, ubicado en la Avenida Arístides Rojas (Perimetral) la Parroquia Ayacucho Municipio Sucre, Estado Sucre, se presentan considerando la opinión de 15 trabajadores, relacionados cuantitativamente las frecuencias y los porcentajes de respuestas, analizándolas cualitativamente en relación al objetivo del estudio. Dichos aspectos están clasificados en celos, resentimientos, actitud amenazadora y suspicacia.

Tabla N°5

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Negativos

Indicador: Celos.

Alternativa			A		V		V			
Ítems										
Hay trabajadores que se molestan por los logros de otros.			3,3		0		3,3			3,3
Se dan los comentarios negativos hacia algún trabajador por celos.			3,3		6,7		0			

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul.

Los resultados obtenidos considerando la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos negativos e indicador celos, se tomaron considerando la opinión de los trabajadores de la organización hotel Cumaná BahíaAzul, quienes manifestaron con un porcentaje de 53,3% (f=8) que rara vez hay trabajadores que se molestan por el logro de algunos de sus compañeros y el 20% (f=3) lo hacen algunas veces. Por otra parte, el 60% (f=9) que rara vez se dan los comentarios negativos hacia algún trabajador por celos y el 26,7% (f=4) manifestó que algunas veces lo hacen, por lo que se puede observar que entre los trabajadores del hotel no es tan significativo se presentan situaciones negativas que pueden deteriorar las relaciones interpersonales e influir negativamente en el ambiente laboral, como el caso de los celos.

Tabla N° 6

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Negativos.

Indicador: Resentimientos.

Alternativa	S	CA	AV	RV	N
Items					
Se maneja el perdón entre los compañeros de trabajo.		3,3	6,7	3,3	,7
Le retiras la palabra al compañero cuando te hace algo inadecuado			3	0	6,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíaAzul.

Los resultados obtenidos, según la opinión dada por los trabajadores de la organización hotel Cumaná Bahía Azul, en el indicador resentimientos correspondiente a la dimensión aspectos negativos de la variable relaciones interpersonales, determinó con un 53,3% (f=8), que casi siempre se maneja el perdón entre los compañero de trabajo, el 26,7% (f=4) respondió que algunas veces y el 13,3% rara vez. En cuanto a si le retiran la palabra al

compañero de trabajo el 60% (f=9) manifestó que rara vez y el 26,7% nunca lo hacen, de lo cual se puede inferir que por el tipo de trabajo que realizan requiere que mantenga la comunicación para lograr los objetivos de la organización, por lo que deben dejar de lado el resentimiento entre ellos dentro del área de trabajo.

Cabe resaltar que el resentimiento es un sentimiento negativo que genera malestar entre las personas y por ende en la forma de cómo estas se relacionen en cualquier contexto donde se desenvuelva. Por lo tanto si esta situación se diera entre los trabajadores del hotel Cumaná BahíAzul C.A, las relaciones serían inadecuadas y en el ambiente de trabajo predominaría la tensión, el distanciamiento y el conflicto que son indicadores de un clima no agradable. Sin embargo, los resultados obtenidos demostraron lo contrario, por lo cual esta situación no es la realidad de la organización donde se realizó el estudio.

Tabla N° 7

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Negativos.

Indicador: Actitud amenazadora.

Alternativa	S		C		A		R		N
			A		V		V		
Ítems									
Los Jefes y Gerentes muestran actitud amenazadora para demostrar su autoridad en el lugar de trabajo.						0	6,7		3,3
Hay compañeros que tienen actitud amenazadora hacia los demás.					3,3		0	0	6,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

Los resultados obtenidos, según la opinión dada por los trabajadores de la organización hotel Cumaná Bahía Azul, en la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos negativos el indicador actitud amenazadora, que el 53,3% (f=8) manifestó que nunca los jefes y gerentes muestran actitud amenazadora para demostrar su autoridad en el lugar de trabajo, el 26,6% (f=4) respondió rara vez y el 20% (f=3) que nunca lo hacen. Con relación a que si hay compañeros que tienen actitud amenazadora hacia los demás, el 66,7% (f=10), consideró que nunca, el 20% (f=3) rara vez y el 13,3% que algunas veces lo hay, lo cual determina que existe un porcentaje significativo que consideran que entre los trabajadores de la organización no prevalecen este aspecto negativo, y de lo que se infiere que se dan buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y esto influye a su vez en el clima laboral.

Tabla N° 8

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Aspectos Negativos.

Indicador: Suspiciona.

Alternativa	S		C		A		R		N
			A		V		V		
Ítems									9
Se dan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma distante por la desconfianza que existe entre ellos.						0		6,7	3,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíaAzul.

En la siguiente tabla se presentan los resultados en cuanto a la variable relaciones interpersonales, dimensión aspectos negativos, indicador suspicacia, considerando la opinión dada por los trabajadores de la

organización hotel Cumaná BahíAzul, donde se determinó que el 53,3% (f=8) de ellos manifestaron que nunca se dan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma distante por la desconfianza que existe entre ellos, el 26,75 (f=4) respondió que se dan rara vez , el 20% (f=3) dijo que a veces. Esto muestra que existe un porcentaje significativo de trabajadores que consideran que la desconfianza no forma parte de sus relaciones en la convivencia diaria, por lo tanto se puede inferir que existe cierto grado de confianza entre ellos y mantienen buenas relaciones interpersonales.

En todas las relaciones humanas la confianza es un aspecto fundamental, ya que sin ella es imposible avanzar y progresar tanto en el aspecto familiar como el organizacional donde existen canales de confianza que el trabajador debe respetarse conozcan más y mientras más confianza existe entre ellos.

4.1.3 Factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral de la organización

Los resultados obtenidos en cuanto a los factores que influyen en las relaciones interpersonales en el clima laboral de la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Obj. 2), ubicado en la Avenida Arístides Rojas (Perimetral) la Parroquia Ayacucho Municipio Sucre, Estado Sucre, se presentan considerando la opinión de 15 trabajadores, relacionados cuantitativamente las frecuencias y los porcentajes de respuestas, analizándolas cualitativamente en relación al objetivo del estudio. Dichos factores están clasificados en comunicación, cooperación, respeto y comprensión.

Tabla N° 9

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Factores influyente.

Indicador: Comunicación.

Alternativa	S		C		A		R		N
			A		V		V		
Ítems									
Se da una comunicación adecuada entre el personal del hotel en forma eficaz y efectiva.	0	0	6,7		,7				
Predomina el chisme y el rumor entre el personal del hotel lo que afecta las relaciones interpersonales.					,7		0	1	3,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

La información suministrada en la variable relaciones interpersonales, dimensión factores influyentes, por el indicador comunicación, arrojó que el 66,7% (f=10) manifestó que casi siempre se da una comunicación adecuada entre el personal del hotel en forma eficaz y efectiva, por su parte 20% (f=3) de ellos respectivamente, consideraron que siempre se da. Con relación a que si predomina el chisme y el rumor entre el personal del hotel lo que afecta las relaciones interpersonales, el 73,3% (f=11), manifestó que nunca se da esa forma de comunicación y el 20% (f=3) dijo que rara vez. Por lo que se puede notar que existe buena comunicación entre el personal de la organización hotel Cumaná BahíAzul, porque un porcentaje significativo de ellos así lo manifestaron, lo cual no entorpecen las relaciones interpersonales.

La comunicación adecuada, alejada del chisme y el rumor es la base de las relaciones interpersonales, y un elemento clave para lograr los

objetivos propuestos por la organización, por lo tanto una comunicación inadecuada afecta el clima laboral, porque “la clave para que los empleados se sientan contentos, cómodos, confiados y seguros, se encuentra en la comunicación, la cual es capaz de estimular el sentido de pertenencia, disminuir la rotación de personal y mejorar la imagen del negocio.” (Antúnez Y: 2015. pág. 56). De ahí se puede inferir que la comunicación que se da entre los trabajadores del hotel permite que exista un buen clima laboral, por lo tanto este factor influye de forma positiva.

Tabla N° 10

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Factores influyente.

Indicador: Cooperación.

Alternativa	S		C		A		R		N
			A		V		V		
Ítems									
Los trabajadores del hotel se apoyan para realizar las actividades.	0	6,7		3,3					
En el hotel se da el trabajo individualista.							3	2	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

Los datos indican en la variable relaciones interpersonales, dimensión factores influyentes e indicador cooperación, que el 66,7% (f=10) de los trabajadores encuestados consideran que siempre los trabajadores del hotel se apoyan para realizar las actividades, y nunca en el hotel se da el

trabajo individualista, así lo consideró el 80% (f=12) de los encuestados, lo que indica que un porcentaje significativo indica que la cooperación se da entre los trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul, factor muy fundamental para alcanzar los objetivos de la organización, basado en el apoyo y la ayuda mutua. De esto se puede inferir, que producto a las buenas relaciones interpersonales que existe entre los trabajadores, están más estrecho los lazos de cooperación y solidaridad entre ellos y esto determina un ambiente de trabajo agradable.

La cooperación es fundamental dentro de las organizaciones para el trabajo en equipo, ella permite estrechar los lazos de unión, solidaridad y amistad entre los trabajadores y fortalece las relaciones interpersonales, además es sinónimo de colaboración que según Stainback (2001), es una forma de trabajo en conjunto, fundamental para la auténtica cooperación, permitiendo que al generarse la comunicación, la confianza y la colaboración entre el grupo.

Tabla N° 11

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Factores influyente.

Indicador: Respeto.

Alternativa	S		CA		AV		R		N	
Ítems										
Reciben de sus compañeros de trabajo buen trato y consideración.		0		6,7		3,3				
Se respeta el punto de vista del otro, aunque no tenga las mismas ideas.	2	0		3,3		,7				

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahiAzul.

Los resultados obtenidos en la variable relaciones interpersonales, dimensión factores influyentes e indicador respeto demuestran, según datos aportados por los encuestados, que el 60% (f=9) de ellos consideran que siempre reciben de sus compañeros de trabajo buen trato y consideración, el 26,7% (f=4) manifiestan que casi siempre y el 13,3% (f=3) algunas veces. En cuanto a si se respeta el punto de vista del otro aunque no tenga las mismas ideas, el 80% (f=12), consideró que siempre, el 13,3% (f=3) casi siempre y el 13,3% (f=1) nunca. Por lo tanto se puede inferir que existe un diálogo respetuoso entre ellos, se respetan las ideas de los otros aunque sean diferentes a las suyas, se respeta, además los sentimientos, forma de pensar y hacia los sistemas de creencias y por ende se dan buenas relaciones interpersonales lo cual determina un ambiente de trabajo agradable.

El respeto es uno de los valores fundamentales en las relaciones humanas, de allí parte todo principio de unión cooperación, comunicación, lealtad, confianza y empatía entre las personas. Unas relaciones basadas en el respeto dentro de una organización fundamentan las bases para tener un clima laboral agradable incrementar la efectividad, productividad y obediencia de los equipos de trabajo. Goleman D. refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos. (Goleman, 1999)

Tabla N° 12

Variable: Relaciones Interpersonales

Dimensión: Factores influyente.

Indicador: Comprensión.

Alternativa	S		CA		AV		V		R	N
Ítems										
Los compañeros de trabajo entienden y comprenden la situación que otro esté pasando.		3,3		3,3		3,3				

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

Los datos indican en la variable relaciones interpersonales, dimensión factores influyentes e indicador comprensión, que el 53,3% (f=8) de los trabajadores encuestados consideran que siempre los compañeros de trabajo entienden y comprenden la situación que otro esté pasando, el 33,3% (f=5) casi siempre y el 13,3% (f=2) algunas veces, de lo cual se puede inferir que predomina la unión entre los trabajadores, favoreciendo las relaciones de amistad hermandad entre ellos.

Estos resultados muestran que las relaciones interpersonales existentes entre los trabajadores del hotel Cumaná BahíAzul se dan de manera efectiva porque están influenciadas, además, por la comprensión entre ellos, y esto de cierta manera garantiza que exista un clima laboral agradable ideal para el buen desenvolvimiento de los trabajadores.

4.2 VARIABLE: Clima laboral.

4.2.1 Influencia de las relaciones interpersonales del personal en el clima laboral

Los resultados obtenidos en cuanto a que si el clima laboral se ve influenciado por las relaciones interpersonales (Obj. 3), se obtuvieron según el cuestionario aplicado a los 15 trabajadores del hotel Cumaná BahíAzul que está ubicado en la Avenida Arístides Rojas (Perimetral) de la Parroquia Ayacucho Municipio Sucre, Estado Sucre, los cuales fueron, relacionados cuantitativamente, según las frecuencias y los porcentajes de respuestas, analizándolas cualitativamente en relación al objetivo del estudio. Están organizados según las dimensiones elementos del clima organizacional y tipo de clima laboral, con sus indicadores: motivación, toma de decisiones, liderazgo, agradable y conflictivo.

Tabla N° 13

Variable: Clima Laboral

Dimensión: Elementos del clima organizacional.

Indicador: Motivación.

Alternativa	S		C		A		R		N	
Ítems										
Los trabajadores fomentan un clima de armonía porque están motivados en realizar su trabajo	0	6,7		3,3						
Los trabajadores se esfuerzan por innovar para mejorar su desempeño.		6,7		0		,7		,7		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

Los resultados obtenidos en el indicador motivación correspondiente a la dimensión elementos del clima organizacional, variable clima laboral determinaron, según el cuestionario aplicado a los trabajadores del hotel

Cumaná Bahía Azul, que el 66,7% (f=10), consideran que, siempre los trabajadores fomentan un clima de armonía porque están motivados en realizar su trabajo y 33,3% (f=5) dijo que casi siempre, por lo tanto la motivación que tienen hacia el trabajo es un elemento determinante para fomentar un buen clima en la organización. En cuanto a que si los trabajadores se esfuerzan por innovar para mejorar su desempeño, el 60% (f=9) considera que casi siempre, el 26,7% (f=4) y el 6,7% (f=1), algunas veces y rara vez se esfuerzan.

De acuerdo a estos resultados se pudo evidenciar que un porcentaje significativo de los encuestados están motivados en realizar las actividades en la organización, lo cual es determinante para fomentar un clima organizacional de armonía, y esto puede deberse a que la motivación en los trabajadores está ligada a la empatía y las relaciones de afecto que se conectan con las emociones, las cuales son parte del ser humano y esto permite que se vincule, no solo a nivel emocional sino según sean las debilidades y fortalezas de los otros (empatía) para mejorar el desempeño laboral.

Tabla N° 14

Variable: Clima Laboral

Dimensión: Elementos del clima.

Indicador: Toma de decisiones.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná Bahía Azul.

Alternativa	S		C		AV		V		R		N	
Ítems												
En su área de trabajo se toman las decisiones mediante consenso.		0		0		3,3						
El gerente tiene como política no dejar que los trabajadores participen en la toma de decisiones.				0		0		0				

Los resultados muestran en la variable clima organizacional, dimensión elementos del clima, indicador toma de decisiones que el 60% (f=9), consideran que casi siempre en su área de trabajo se toman las decisiones mediante consenso, el 20% (f=3) manifiesta que siempre y el 13,3% (f=2) dijo que a veces. En cuanto a que si el gerente tiene como política no dejar que los trabajadores participen en la toma de decisiones, el 40% (f=6), consideran que casi siempre y a veces y el 20% rara vez, con lo cual se puede inferir que en la organización existen inconvenientes con el manejo de la toma de decisiones por parte de los gerentes, sin embargo entre ellos hay más compenetración, empatía y comunicación ya que manejan el consenso para tomar las decisiones en su área de trabajo.

Cabe señalar que la toma de decisiones en un elemento importante para que se dé buenas relaciones interpersonales en la organización, sin embargo, a pesar que la gerencia de cierta manera tiene un mal manejo de ella, entre los trabajadores predomina la solidaridad, la comunicación, la empatía, colaboración y respeto lo que hace que su ambiente de trabajo sea favorable.

Tabla N° 15

Variable: Clima Laboral

Dimensión: Elementos del clima.

Indicador: Liderazgo.

Alternativa	S		C		A		R		N	
			A		V		V			
Ítems										
Considero que es responsabilidad del líder fomentar un buen clima organizacional.			3,3		0		7,7			

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

La información suministrada en la variable clima laboral, dimensión elementos del clima y el indicador liderazgo muestran que el 53,3% (f=8) de los encuestados consideran que es responsabilidad del líder fomentar un buen clima organizacional, el 27,7% (f=4) rara vez y el 20% (f=3) que a veces, y de esto se puede inferir que ven al líder como un jefe, que debe tener la capacidad de trabajo en equipo y de liderazgo para estimular, las facultades de sus compañeros y con gran potencial para encaminar y dirigir a otros en el bienestar de la organización; así como tomar las riendas para que exista un clima organizacional agradable en donde los trabajadores se sienta cómodo y a gusto durante el cumplimiento de sus funciones.

El liderazgo, elemento muy importante en las relaciones interpersonales, por la influencia y el apoyo que tiene en otros para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos de la organización, y se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Tejada, (2016), considera que "es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional". (pág.28)

Tabla N° 16

Variable: Clima Laboral

Dimensión: Tipo de ambiente de trabajo.

Indicadores: Agradable y Conflictivo.

Alternativa	S		C		A		R		N	
			A		V		V			
Ítems										

El ambiente de trabajo en el hotel es agradable para desempeñar las funciones adecuadamente.									
Se da un ambiente conflictivo en el hotel por las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores.									

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hotel Cumaná BahíAzul.

Los datos indican en la variable relaciones clima laboral, dimensión tipo de ambiente de trabajo e indicador agradable, que el 60% (f=9) de los trabajadores encuestados consideran que siempre el ambiente de trabajo en el hotel es agradable para desempeñar las funciones adecuadamente, y el 40%, (f=6), dijo que casi siempre. En cuanto al indicador conflictivo, de la pregunta si se da un ambiente conflictivo en el hotel por las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores el 80% (f=12), respondió que nunca se da, el 13,3% (f=2) dijo que rara vez y solo el 6,7% (f=1) consideró que a veces. De estos resultados se puede inferir que existen buenas relaciones interpersonales en los trabajadores del hotel Cumaná BahíAzul, lo cual permite que se dé un clima laboral agradable propicio para la motivación laboral y logro de los objetivos organizacionales, traducido esto en el buen desempeño laboral.

Cabe señalar que el conflicto que se genera en cualquier organización, regularmente es a causa de la insatisfacción laboral por el salario o la falta de reconocimientos hacia ellos y por las malas relaciones interpersonales que existe entre los trabajadores con sus compañeros o con sus jefes, ya sea por los chismes, los celos, falta de empatía, comunicación no asertiva, un inadecuado liderazgo, la toma de decisiones centrada en la gerencia, u otro cualquier aspecto o factor que influya en el ambiente de trabajo.

Por la razón anterior, y según los resultados obtenidos queda demostrado que las relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral o ambiente de trabajo, porque en el hotel Cumaná BahiAzul C.A, existe un ambiente de trabajo agradable, gracias a las buenas relaciones que se dan entre los trabajadores. Ante esto Arias et al, en su estudio encontraron que la variable de satisfacción en las relaciones interpersonales mantiene una relación moderada con la variable clima organizacional, concluyendo que en la medida que aumenta la satisfacción de las relaciones interpersonales se da un aumento positivo en la variable clima, mientras si sucedía lo contrario repercutía negativamente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Partiendo del análisis de los resultados obtenidos sobre la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022, se concluyó en primer lugar, que los aspectos positivos para que existan buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores son el compañerismo, la lealtad, la amistad y la empatía y esto se pudo notar con los resultados obtenidos donde un porcentaje significativo de los encuestados reconocieron y manifestaron trabajar a gusto porque se llevan bien con sus compañeros de trabajo, porque no se da entre ellos los celos, el resentimiento, las actitudes amenazadoras y la suspicacia, considerado estos últimos, aspectos negativos.

Por otra parte, en cuanto a los factores influyentes en las relaciones interpersonales tales como comunicación, cooperación, respeto y comprensión, se determinó con un porcentaje significativo que entre los trabajadores existe una comunicación adecuada alejada del chisme y el rumor, no predomina el trabajo individualista porque existe la ayuda mutua y cooperan entre ellos, las relaciones se basan en el respeto y en la comprensión entre los trabajadores, por lo cual los factores influyentes en las relaciones interpersonales se pudo reflejar en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de la investigación en curso.

Finalmente con respecto al clima laboral, un alto porcentaje de los trabajadores encuestados manifestó que éste está influenciado por las relaciones interpersonales que se establecen entre el personal, lo cual

podiera incidir de forma positiva en la motivación que tenga el trabajador hacia su trabajo y por ende al buen desempeño laboral, porque quedó demostrado, con esta investigación que en el hotel Cumaná BahíAzul, C.A, no se da un ambiente conflictivo, sino agradable, gracias a las buenas relaciones interpersonales que se dan entre los trabajadores.

RECOMENDACIONES

A manera de recomendación se generan las siguientes propuestas: el personal gerencial de la organización debe siempre tomar en cuenta la importancia de las relaciones interpersonales como un instrumento fundamental para mejorar el ambiente laboral, por lo tanto siempre deben diseñar y ejecutar talleres de crecimiento personal y convivencias para que los trabajadores sigan fortaleciendo aspectos como la comunicación, lealtad, amistad, cooperación, compañerismo, entre otros, con el fin de que no se rompa esta forma de relacionarse los trabajadores.

Planificar, ciclo de charlas educativas para resaltar la importancia de las relaciones personales y su influencia en el clima organizacional, con el fin de que ellos internalicen que hay otras variables que pueden afectar el clima laboral, como las relaciones entre ellos, y no sólo influyen el factor económico o el de equipamiento.

BIBLIOGRAFÍA

ANTÚNEZ, Y. (2015). El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco, ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. [Tesis en línea]. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y sociales, área de estudios de postgrado. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/813/mpicon.pdf?>[Consulta: 2021, Diciembre 10]

456789/813/mpicon.pdf?.[Consulta: 2021, Diciembre 10]

ARIAS, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Episteme.

ARIAS, et al. (2018) ¿Es el clima organizacional determinante de las relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?. Disponible: <http://www.redalyc.org/jacRepot/816589670112/html>.

[Consulta: 2021, Nov 13].

BALESTRINI, M: Cómo se elabora el proyecto de investigación, (5ta edición), Caracas: BL Consultores Asociados, 2001. [Tesis en línea]. Universidad Mayor de San Marco.

BEIZA, F. A (2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”. [Tesis en línea]. Universidad de Carabobo, Facultad de ciencias de la educación, Dirección de postgrado.

Disponible:<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/523/orodriguez.pdf?sequence=1>. [Consulta: 2022 Enero, 12]

CARRILLO, F. E. (2018). El Clima organizacional y las relaciones interpersonales de Carrocería Cepeda CIA. LTDA. Del Cantón Ambato provincia de Tungurahua. [Tesis en línea]. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la educación.

CARRIÓN C. et al. (2011). Factores que determinan el Clima organizacional en la sede principal de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Arismendi del Estado Sucre. Tesis para optar al título de Licenciado. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (2009). Con la enmienda N° 1. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.908 (Extraordinario), Febrero 19- 2009.

CÓRCEGA A., Subero L. (2009). Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana. Tesis de grado, departamento de psicología e investigación educativa. Universidad de Oriente. Venezuela.

GOLEMAN D. (1999). La inteligencia emocional en la empresa. Argentina: Ediciones B. Argentina S.A. (pp. 50-51).Buenos Aires.

HERNÁNDEZ, R. et al. (2006). Metodología de la investigación. 4ta edición. México D.F. Editorial McGraw-Hill.

HURTADO B. (2012). El proyecto de investigación. (7ma. Ed). Caracas: Quiron.

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.583 de fecha 3 de diciembre de 2002.

MEJÍA, et al. (2012). Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo. [Tesis en línea]. Maracaibo, Venezuela.

PALELLA, S. y M.F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3ra edición). Caracas: Fedupel.

PIRIR S, V. (2015). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral del personal del Colegio Guatemala de la Asunción. [Tesis en línea]. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológica, Centro de Investigaciones en Psicología.

REGLAMENTO PARCIAL DE LA Ley ORGÁNICA DE TURISMO SOBRE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Gaceta Oficial N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998 Presidencia de la Republica Decreto N° 3.094 de fecha 9 de diciembre de 1998.

SABINO, C. (2007). El proceso de Investigación. Caracas. Editorial: Panapo.

STAINBACK, W. (2001). Aulas Inclusivas, un Nuevo Modelo para Enfocar y Vivir el Currículo. Ediciones Narcea. Madrid – España

TAFUR C, E. (2019). Influencia de las Relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores del Hospital Pacasmayo. [Tesis en línea]. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales. Escuela Profesional de Trabajo Social.

TEJADA, A. (2016). El Clima Organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la institución educativa Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongobamba, Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco. [Tesis en línea]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Escuela de postgrado, Facultad de Ciencias de la Educación.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR.
(2003).

Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales,
3ra. Edición. Caracas: FEDEUPEL.

VELASCO R, L. (2018). Relaciones Interpersonales para el fortalecimiento del clima laboral de los docentes universitarios [Tesis en línea].Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, Programa de Ciencias de la Educación.

VILLACHICA T, N. (2018). Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. Perú. . [Tesis en línea]. Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”Escuela de Postgrado.

YÁNEZ, R. (2006). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052006000100005&script=sci_abstract&lng=pt.

ANEXOS



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

Estimado Trabajador

En estos momentos estamos realizando un trabajo de investigación para nuestra tesina de alternativa de trabajo de grado que tiene por objetivo general: analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022.y solicito su colaboración en facilitarnos información en forma objetiva en cuanto a los ítems que se les realizarán, según el caso. De igual modo dejamos claro que sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Gracias por su colaboración

Atentamente:

Br. Zorcarlys Villarroel
Br. Jiliannys Vizcaino
Br.Luis García

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los siguientes planteamientos y respóndalo, según lo que usted considere más acertado, marcando con una X. Recuerde ser objetivo al responder.

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL	S	C	A	N
Sientes entusiasmo para asistir a tus labores en la empresa				
Cooperas con tus compañeros en otros labores que no te correspondan				
Te sientes valorado, apoyado y motivado por tus jefes				
Estas conforme con el salario que obtienes				
La empresa te brinda oportunidades de crecimiento personal				
Aparte del salario ,tienes otros beneficios				
Se idéntica con la misión y visión de la empresa				
La empresa involucra planes familiares				
Las relaciones laborales con sus jefes te motivan a tener un buen desempeño				
El equipo de trabajo te inspira a desempeñar las asignaciones mejor				

Se siente seguro y estable en su trabajo				
Tus opiniones son tomadas en cuenta en la organización				
Recibes beneficios, de salud y recreacionales familiares.				

METADATOS

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

Título	INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN HOTEL CUMANA BAHIAZUL C.A, CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ZORCARLYS DEL VALLE VLLARROEL GUARAMATA	CV LAC	25.997.138
	e-mail	Z.orca@hotmail.com
	e-mail	
JJILIANNYS CAROLINA VIZCAINO ALVAREZ	CVLAC	25.099.412
	e-mail	vizcainojili@gmail.com
	e-mail	
LUIS ALEJANDRO GARCIA ACEVEDO	CVLAC	26.109.343
	e-mail	loriannyga@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Clima laboral-Relaciones interpersonales-conducta
--

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
Ciencias Sociales	Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Las relaciones interpersonales se dan con el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes entre los individuos y de ahí la importancia de que se den en forma saludable en el ambiente de trabajo, ya que contribuiría a un clima laboral alejado de los conflictos. El Objetivo de este estudio es analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la organización Hotel Cumaná BahiAzul C.A Cumana. Edo Sucre, durante el periodo 2021-2022. Teóricamente se fundamentó en las teorías de las relaciones humanas, de la inteligencia emocional y la constructivista. Metodológicamente se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo, considerando los criterios de una investigación de campo de tipo descriptivo, con diseño no experimental. La población estuvo constituida por veintiocho (28) trabajadores y la muestra por quince (15) trabajadores pertenecientes al 1er turno de la mañana, representando el 53,6% de la totalidad de la población, considerada como una muestra representativa, a la cual se le aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta, estructurado en veintinueve ítems (29) en base a la escala de Likert con cinco (5) alternativas: siempre, casi siempre, algunas veces, rara vez y nunca. Los resultados permitieron concluir en cuanto a la influencia de la variable relaciones interpersonales sobre clima laboral, que sí existe una influencia significativa, ya que de las buenas relaciones que existe entre los trabajadores, el clima laboral se hace agradable para ellos.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
CAMACHO SÁNCHEZ, ZELIDETH	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
MATA AZUAJE, OLY	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	XXXXX
	e-mail	olymataudo@gmail.com
MONTAÑEZ MATA, MARIA DEL CARMEN	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@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
	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

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"**.

Letido 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 CUNVELO
Secretario

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

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

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

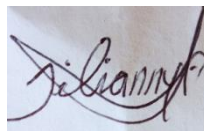
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

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”.

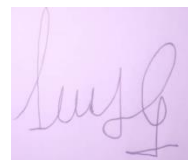
FIRMA DE LOS AUTORES



**ZORCARLYS VILLARROEL
AUTOR**



**JILIANNYS VIZCAINO
AUTOR**



**LUIS GARCIA
AUTOR**

FIRMA DEL ASESOR



**PROF: ZELIDETH CAMACHO
ASESOR**

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



PARTE II

“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS GABRIELA C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022”

Tutora:

Dra. María Montañez

Autores:

Br.Zorcarlys Villarroel

Br. Jiliannys Vizcaino

Br. Luis García

**Trabajo De Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente
Como Requisito Parcial Para Optar Por El Título:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Cumaná, Marzo de 2022



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

**“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS GABRIELA
C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022”**

Tutor: Dra. María Montañez

Autores:

Zorcarlys Villarroel

Jiliannys Vizcaino

Luis García

Año: 2022

RESUMEN

Para estar al tanto de cómo influye la motivación en el desempeño laboral, es que se indaga de las problemáticas presente en esa localidad, en las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se

puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. Todo esto permite tener mejor eficacia en el ámbito laboral, el objetivo de este estudio radica en “Analizar la Motivación como factor influyente en el Desempeño Laboral del personal de Repuestos Gabriela C.A. Cumaná Estado Sucre. Año 2022” Se utilizó un nivel descriptivo con un diseño de campo, la muestra estuvo conformada por catorce (14) trabajadores de la totalidad área de estudio. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para los empleados, el cual fue de elaboración propia, y validada por expertos en el área metodológica y con especialistas en recursos humanos, luego se procedió con la recolección de datos y aplicación de los instrumentos y tabulación de datos, los resultados se presentaron mediante cuadros, se concluyó que los resultados de dicho estudio aportan conocimientos de su situación actual, lo que le permitirá contar con estrategias que se deben tomar en cuenta para mantener un buen nivel de motivación en sus empleados, y permitir mejorar el buen desempeño laboral y así mejorar la productividad de la empresa

Palabras clave: Desempeño laboral, motivación, productividad, relaciones laborales.

INTRODUCCIÓN

La motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad y por tanto para también aumentar el desempeño de los trabajadores.

En la actualidad, cada vez son más las empresas preocupadas por fomentar la motivación de sus trabajadores, ya que saben que ello conllevará a un mayor rendimiento para la empresa.

Aunque existen múltiples definiciones de motivación, la más sencilla y completa sería la que considera la motivación como el “estímulo o impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar el objetivo deseado”.

Pero ¿qué impulsa a los empleados a trabajar de una forma determinada? , cada persona tiene sus propios motivos, los factores que influyen en la motivación del individuo son múltiples y variados, además de otros factores externos que también afectan a el desempeño laboral, todo esto dependerá de la personalidad del individuo, sus creencias , valores necesidades etc.

Con carácter general las principales fuentes de motivación suelen ser:

El dinero, que permite la satisfacción de todas las necesidades materiales.

El poder, posibilidad de influir en los demás, mandar y controlar con el prestigio que ello puede conllevar.

El arte, el amor por lo artístico y la belleza en sí.

El crecimiento y desarrollo personal, a través de la filosofía o la religión.

La relación y aceptación social, pertenencia a grupos etc.

El conocimiento o afán de aprender y saber aplicar estos conocimientos en nuestra vida o trabajo.

Condiciones del clima laboral.

Las empresas deberán detectar las necesidades e intereses de sus trabajadores, para incidir sobre ellos y diseñar un entorno laboral satisfactorio para los trabajadores.

El proyecto de investigación se divide en cuatro capítulos , tal como se mencionan a continuación:

Capítulo I: Subdividido en Planteamiento del problema, objetivos y su justificación.

Capítulo II: Comprende por el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales.

Capítulo III: Integrado Por el Marco metodológico.

Capítulo IV: Conformado por Cronograma de Actividades y análisis de los resultados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

Debido a la alta competitividad existente en el sector de ventas de repuestos, la motivación es un factor fundamental para mejorar las ventas y obtener un mejor desempeño laboral y una actitud positiva de los empleados hacia la realización de sus trabajos.

En toda organización, el desempeño laboral es primordial, ya que, las acciones o comportamientos observados en los empleados son importantes para el logro de los objetivos de la organización, en efecto se afirma que un buen desempeño laboral es la fuerza más relevante con que cuenta una organización.

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas y así alcanzar el éxito. Las organizaciones deben gestionar adecuadamente sus recursos humanos, considerando los procesos a los cuales son sometidos dentro de estas instituciones; uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación y motivación del desempeño laboral de los empleados.

La motivación es un factor clave para el desempeño laboral de los trabajadores de cualquier organización, brindando la principal ventaja competitiva que permitirá lograr la calidad en los servicios. El comportamiento debe ser motivado, lo que significa que nadie se comporta ni hace nada sin una motivación y desempeño previo. Sin embargo, los mismos estímulos no funcionan de la misma manera en todas las personas, ya que cada una tiene su propia forma de percibir el entorno y sus necesidades motivacionales

En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos organizacionales. En este contexto, hay que considerar al respecto, que uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos, incentivos laborales, crecimiento profesional que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. Por lo tanto, se hace necesario precisar el desempeño del personal contratado, la motivación laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.

Repuestos Gabriela C.A, por ser una empresa con más de quince (15) años en el mercado laboral dedicada a la venta de repuestos automotrices, ha crecido a pasos agigantados, no solo en ventas regionales sino a nivel nacional. Esta empresa cuenta con un personal activo los cuales, por la situación económica del país y la actual pandemia, se han visto afectados, ocasionando desánimo en sus puestos de trabajo, pues, ya no cuenta con la misma dinámica de ventas que venían desarrollando años anteriores. Por eso, es de interés poder determinar aquellos factores que influyen en el desempeño laboral.

Además, no solo se limitará analizar la motivación en el personal objeto de estudio de este proyecto, sino también se buscará propuestas motivacionales que ayuden a un mejor desempeño. Mediante algunos instrumentos que se apliquen al personal, se buscará determinar los factores

que influyen en la motivación personal y cómo ésta incide en su desempeño laboral.

Eso significa, que dos personas que pertenezcan a la misma empresa y que ejecutan la misma situación jerárquica, pueden llegar a tener percepciones muy diferentes de las actividades que realizan y a su vez distintas motivaciones, por lo que es muy difícil saber cuáles son las necesidades de cada quien, Cada persona se puede motivar según las oportunidades que tiene para satisfacer las necesidades que consideren significativas e importantes. En las empresas los trabajadores que se sienten estimulados, son mucho más productivos, por lo tanto, genera una gran rentabilidad a las compañías.

Las necesidades dependen de cada persona, así que los directivos de las empresas necesitan saber y entender dichas necesidades por parte de sus colaboradores y de esa forma motivarlos en caso de que quieran que sean mucho más productivos.

1.1 Objetivos De La Investigación

1.1.1 Objetivo General

- Analizar la Motivación como factor influyente en el Desempeño Laboral del personal de Repuestos Gabriela C.A. Cumaná Estado Sucre. Año 2022

1.1.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el desempeño laboral de los empleados de Repuesto Gabriela C.A.
- Determinar el nivel motivacional presente en los trabajadores de la organización repuestos Gabriela C.A
- Proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización Respuestos Gabriela C.A

1.3 justificacion

La presente investigación se justifica porque este estudio permitirá conocer la influencia que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Repuestos Gabriela C.A., con el fin de obtener mejorías en el nivel de productividad y satisfacción laboral entre los trabajadores.

Este proyecto se basa en diagnosticar el nivel motivacional y así buscar recompensa e incentivos laborales que permitan fortalecer los comportamientos favorables de los empleados, haciendo que estos perduren en el tiempo y mantengan al personal motivado, para así constituir una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua que se estará desarrollando en la empresa. Así mismo, este estudio servirá de ayuda a la organización Repuestos Gabriela C.A., a mejorar la producción y un buen desempeño laboral de los trabajadores, para así tener mejora en el desempeño y la buena productividad dentro de las instalaciones, buscando el más alto porcentaje en ventas y efectividad de la organización.

Desde esta perspectiva, la empresa Repuestos Gabriela C.A., puede tomar decisiones y conocer los factores que influyen en el desempeño laboral del personal actualmente. Además, la misma podrá darse cuenta que

para encaminarse en ese proyecto de mejora motivacional continua y efectiva para el bienestar de la organización , la misma deberá ampliar los estímulos de los empleados de manera positiva, charlas motivacionales, incentivos remunerados y no remunerados, capacitación de crecimiento personal y familiar, teniendo en cuenta el continuo mejoramiento del ambiente laboral logrando así alcanzar en cada uno de sus empleados la eficacia y eficiencia para el buen desempeño de sus funciones, enfocándose siempre en el recurso humano que es el motor de arranque y éxito de la organización y un mejor ambiente laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo a Sampieri (2008), define que el marco teórico como:

“Es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, que consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Esto consiste en buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado. Este ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”

En función de lo expresado por el autor, se presentan en este trabajo de investigación, los antecedentes de la Investigación y luego se desarrollan las bases teóricas, así como el marco institucional respectivo a la temática relacionada con “La Motivación como factor influyente en el Desempeño Laboral del personal de repuestos Gabriela C.A. Cumaná Estado Sucre. Año 2019”

2.1 Antecedentes De La Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Ruiz, S. (2014), con su tesis titulada la “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014” en la Universidad Cesar Vallejo TARAPOTO – PERÚ, su objetivo general fue Determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño Laboral

de los Trabajadores de la UE-400 DIRES SM –periodo-2014. Para la muestra se tomó a la totalidad de la población, es decir a los 84 Trabajadores, de la UE-400 DIRES -SM. El tipo de muestreo empleado fue el no probabilístico, pues en este no se empleó fórmula alguna que entregase una igualdad de probabilidad a los trabajadores de ser seleccionados, ya que, se trabajó con todos estos. La población Estuvo conformada por los trabajadores de la UE-400 DIRES San Martín, siendo estos 84 trabajadores de las diferentes áreas. La técnica que utilizaron fue la encuesta y los instrumentos, el cuestionario de preguntas; el primer cuestionario que se utilizó fue para obtener información respecto a la variable Motivación, y el segundo para obtener información respecto a la variable Desempeño Laboral. Los resultados obtenidos luego de haber evaluado a los trabajadores de la UE-400 DIRES SM-2014 mediante un cuestionario para evaluar a la motivación extrínseca, demuestran que el 56% de los individuos evaluados se encuentra regularmente motivado, en comparación a un 31% que manifestó encontrarse desmotivado. Estos resultados se deben a que gran parte de los trabajadores se muestran indiferentes frente al hecho de que les reconozcan el logro e importancia de realizar cada uno de sus trabajos, consideran que solo en ocasiones los incentivos que reciben son adecuados, por lo que no necesariamente es un factor motivacional que contribuya con la mejora de sus labores. Sin embargo, se evidenciaron puntos importantes que resaltan, como el hecho de considerar que su ambiente de trabajo, así como la estructura, es seguros y que, además, el centro de trabajo se encuentra en condiciones aceptables de limpieza y de comodidad.

De igual manera, Soriano Flores y Rodríguez(2014), presentan su tesis titulada; “IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL” en la universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Honduras. En resumen: se consideró a la población por ser pequeña, igual a la muestra, siendo de 5 empleados, para poder determinar la relación del impacto de la

motivación en el desempeño laboral. Las técnicas de recolección de datos aplicados fue la encuesta, la cual permitía con los resultados, que se obtenga dar respuesta a la hipótesis y a los objetivos planteados en la investigación. Se concluyó, que la investigación “Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral”, tiene una relación directa; los métodos o estrategias implementadas por la institución financiera para motivar a los empleados tiene un impacto significativo, logrando un desempeño laboral satisfactorio, siendo una estrategia el sistema remunerativo, que logran motivar al empleado generando un mejor desempeño.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Se puede señalar que en el año 2006, Padrón, M., estudiante de la Universidad Católica Andrés Bello desarrolla una investigación la cual tituló: Factores que influyen en la motivación laboral del personal en el servicio de nutrición y dietética. Hospital de Niños “J.M. de los Ríos”, para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud. En este sentido, estableció como objetivo general: Analizar los factores que influyen en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de los Ríos”, Caracas, Venezuela, durante el período de Septiembre a Noviembre de 2006. La referida investigación se clasificó como un estudio descriptivo de campo, cuyo propósito consistió en describir situaciones, eventos y hechos; lo que quiere decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Se midieron, se evaluaron y se recolectaron datos sobre aspectos y componentes del fenómeno. Algunas de las conclusiones que obtuvo Padrón en su investigación fue, que los trabajadores necesitan sentir que su trabajo tiene valor y que cuando son buenos en ello, se les aprecia sinceramente; también quieren sentirse seguros en su área de trabajo; por lo que demandan un salario adecuado al desempeño de sus actividades y la disminución en la rotación de sus puestos

laborales. Los resultados más resaltantes que se percibieron en la realización de este trabajo de investigación fueron: La remuneración, el reconocimiento, el progreso y el compañerismo, herramientas fuertes, que están en el subconsciente del personal que labora en el servicio de Nutrición y Dietética.

En el mismo orden de ideas, Sánchez, P. (2011), realizó en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas, una investigación titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara Puerto Cabello, Estado Carabobo”. Para optar por el título de especialización en Gerencia Pública, cuyo objetivo fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral, con un tipo de investigación correlacional, descriptiva y de campo donde el colectivo a investigar era una muestra de 12 trabajadores, a través de un cuestionario. Las conclusiones a las cuales se llegó fue la aplicación de estrategias y recomendaciones sugeridas de mecanismos de motivación al logro para el óptimo desempeño de los empleados en beneficio de un exitoso cumplimiento de las metas de la institución.

2.2 Bases Teóricas

TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

El desarrollo y la evolución del concepto de motivación envuelven diferentes disciplinas y tienen un origen histórico que es fundamental conocer para poder analizar las teorías. Este origen se remonta a la filosofía clásica con autores como Sócrates, Platón o Aristóteles. Estos destacaban la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos. En la era moderna, fue Descartes quien aportó, la que se considera, la primera gran teoría de la motivación en 1622. Este fue el primero en asignar poderes de motivación

exclusivos a la voluntad. Según la teoría desarrollada por René Descartes, todo acto de voluntad es realmente una actuación orientada. Posteriormente, Charles Darwin planteó el concepto de instinto que completó William James popularizando la teoría del instinto de motivación humana.

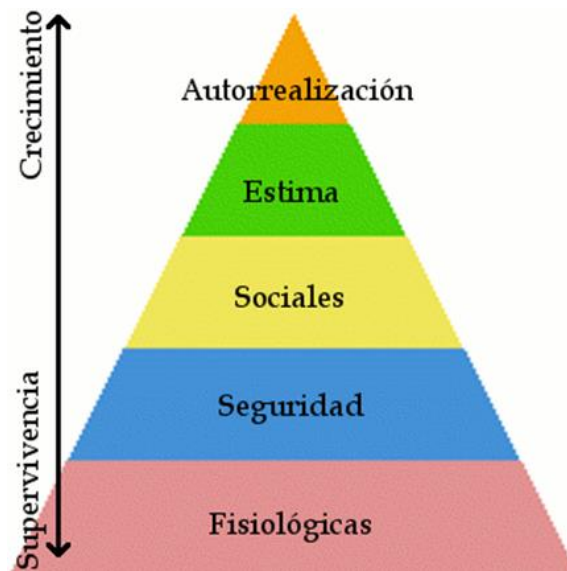
En este sentido, Madrigal (2009), refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera. La motivación es la fuerza que energiza y dirige y mantiene el comportamiento humano de una persona tanto en su vida personal como profesional.

En el mismo orden de ideas, Robbins y Judge (2009) refieren que las investigaciones acerca de la motivación se establecen cada vez más sobre enfoques que relacionan los conceptos, ésta con cambios en la manera en que están estructurando el trabajo. Dichos estudios sobre diseño del trabajador brindan evidencias bien sustentadas ya que la forma en que se estructuran los elementos de la tarea incrementa o disminuyen el esfuerzo que se le dedica.

TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES (Maslow, 1954)

Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está

satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.



TEORÍA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG (HERZBERG, MAUSNER Y SNYDERMAN, 1967) Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observaron que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provoca insatisfacción..

– **Factores motivadores:** Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (fisiológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización) (Leidecker y Hall, 1989) [12].

LA TEORÍA DE HERZBERG

Se deriva el concepto de Job **Enrichment** (enriquecimiento del trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso de modo que permita satisfacer motivos de más alto valor. Para lograrlo se debe aplicar los siguientes principios (Engel y Redmann, 1987) (13).

Suprimir controles.

Aumentar la responsabilidad sobre las tareas a desarrollar.

Delegar áreas de trabajo completas.

Conceder mayor autoridad y mayor libertad.

Informar sobre los avances y retrocesos.

Asignar tareas nuevas y más difíciles.

Facilitar tareas que permitan mejorar.

TEORÍA DE MCCLELLAND (MCCLELLAND, 1989) [14]

Este enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación.

Logro: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy

poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación.

Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gusta que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan porque predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”.

Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.

DESEMPEÑO LABORAL

En cuanto al desempeño, CHIAVENATO, (2011) especifica el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción que de estas depende el afán personal, determinante la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo – beneficio. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades del papel y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñara

Así mismo, Cumming (citado por Rodríguez, 2008), expresa: El desempeño laboral es un enfoque sistemático aplicado a la administración del personal en el que se considera como serie de comportamientos dirigidos hacia un resultado o meta. El desempeño de un empleado es una

consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y su motivación para desempeñar su trabajo.

Otros autores como MILKON VICH Y BODUREM 1994, consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedente que se están dando en las organizaciones.

2.3 Marco Institucional

2.3.1 Reseña Historica

Esta organización llamada Repuestos Gabriela C.A., se fundó en el año 2004, por una familia emprendedora y depasión por los vehículos, en especial de la marca Toyota, los cuales son los repuestos más buscados a nivel regional, estos los impulsó a buscar satisfacer las necesidades de los cumaneses y a su vez sustentar y ser la base primordial económicamente de la familia Bermúdez Guzmán. En sus inicios se contaba con un espacio muy pequeño, pero sin duda ha habido muchas mejoras lo que ha hecho que cada día crezca más la organización, hoyen día esta organización tiene 17 años de servicios y siguen trabajando el día a día para usted.

2.3.2 Ubicación

Avenida Panamericana, sector Apartamentos número 172. Parroquia Altigracia, Cumaná, Estado Sucre.

2.3.3 Misión

Repuestos Gabriela, somos una empresa dedicada a la venta y repuestos nuevos y usados de vehículos de distintas marcas en el estado

venezolano, Dándole empoderamiento y valor agregado a nuestros clientes brindándole un excelente servicio a toda nuestra clientela en general.

2.3.4visión

Servir al público en la venta de repuestos, insumos y accesorios para los vehículos, brindándole el mejor de los servicios para así mantener y cuidar de la vida automotriz de tu vehículo, estamos para ayudarte a nivel regional y nacional.

2.3.5 Objetivos

Ser tu opción número uno en Cumaná para la venta de repuestos en el área automotriz.

Lograr satisfacer las necesidades del cliente de manera exitosa.

Consolidar de forma positiva todas sus ventas tanto a nivel regional como nacional.

2.3.6 Estructura Organizacional



2.4 Glosario De Términos

Actitud laboral: se relaciona con los sentimientos y supuestos que definen el compromiso con tus tareas laborales y acciones en la oficina así como tu comportamiento para asumir las funciones como trabajador.

Competitividad: La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno.

Cargo: Conjunto de funciones (tareas y atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional. La posición define las relaciones entre los distintos cargos de la organización. (Emerson, Ralph, 2002).

Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en la organización. Es la actitud del trabajador antes las tareas asignadas. (Jiménez, D., 2008)

Entorno laboral: El entorno laboral es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una empresa. Por ello, es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar su bienestar.

Eficiencia: Capacidad de determinar los objetos apropiados: Hacer las cosas correctas (Stoner, J., Freeman R. y Gilbert. D.,2003)

Estabilidad laboral: La estabilidad laboral es la protección legal contra las posibilidades de terminar la relación laboral; busca la permanencia del contrato de trabajo y a que el mismo no se extinga por una causa no prevista en la Ley.

Gestión: En el mundo de los negocios, término utilizado para describir el conjunto de técnicas y la experiencia de la organización, planificación, dirección y control eficientes de las operaciones de los mismos. (Stoner, J., Freeman R. y Gilbert. D.,2003) Incentivo: Fuerza propulsora

Incentivo laboral: Los incentivos laborales son aquellos que tienen el propósito de estimular motivar a los empleados para que su desempeño sea eficiente en las diferentes actividades que se deben realizar dentro de la empresa.

Motivación: “Es el deseo de hacer muchos esfuerzos para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual” (Robbins, S. 2004).

Organización: Unidades sociales que persiguen fines específicos. (Mejías, A y Bravo M., 2006)

Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado.

Satisfacción laboral: la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998)

Salario: El salario o sueldo es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo.

Recursos humanos: “Son todas aquellas personas que laboran en una organización sean cual fueren sus cargos, funciones, obligaciones, indispensables para su existencia” (González, J. y Parra, C., 2008).

(trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado

Ventas: son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. El concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel De La Investigación

Partiendo de la clasificación de nivel de investigación propuesta por Arias, se puede aseverar que el problema planteado en este trabajo se aborda desde la perspectiva de la investigación descriptiva, por cuanto la misma está dirigida a establecer los factores motivacionales presentes en la organización para así medir el desempeño laboral allí presente. Al respecto, Arias (2006) afirma que “la investigación descriptiva consiste en caracterizar algún 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.

En este orden de ideas, de acuerdo con los objetivos planteados se establecerán estrategias para el mejor desempeño laboral en la gestión de recursos humanos de la empresa Repuestos Gabriela C. A Cumaná, Estado Sucre.

3.2 Diseño De La Investigación

El presente trabajo se realiza bajo el estudio de investigación de campo conocida como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna (Arias 2006) ya que, se pretende determinar cómo influye el nivel motivacional en el rendimiento laboral de los trabajadores para el mejoramiento de la organización Repuestos Gabriela C.A.

En tal sentido, se puede señalar que la investigación tendrá un diseño de campo debido a que los datos recolectados se tomarán en forma directa de la realidad en donde se encuentran inmersos los trabajadores y trabajadoras de Repuestos Gabriela C.A. Cumaná, Estado Sucre

3.3 Población

En cuanto a la población a estudiar, se tomarán todos los empleados con que cuenta la organización Repuestos Gabriela C.A., tomando en cuenta que la población en este caso es finita (14 trabajadores en su totalidad), profesionales, secretariado y vendedores.

3.4 Muestra

La muestra es poblacional. No se trabajará con muestra debido a que la población de esta empresa es finita (14 trabajadores), por lo que se tomará toda la población para este estudio.

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

CARGOS	TRABAJADORES
Profesionales	4
Secretariado	1
vendedoras	9
Total	14

3.5 Fuentes De Información

Son de carácter primario, puesto que la información será recolectada en forma directamente de la realidad donde ocurren los hechos, y se contará

con informantes de La organización Repuestos Gabriela Ubicada en Cumaná, Municipio Sucre, Estado Sucre.

3.6 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

3.6.1 Técnicas

A los efectos de recolectar los datos de interés a este proceso investigativo, se aplicará la encuesta en los trabajadores de la organización “Repuestos Gabriela C.A.”, ubicado en la Av. Panamericana Municipio Sucre. Estado Sucre-Cumaná, a fin de verificar el nivel de la influencia motivacional para el buen desempeño laboral dentro de la organización.

En este orden de ideas es propicio citar la definición de la técnica de observación planteada por Arias 2006, “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”

Para esta investigación y en función de la naturaleza del estudio y de los datos que se requieren, se utilizará la encuesta, a fin de recolectar la opinión de los sujetos de estudio, conformados por 14 empleados adscritos al departamento de recursos humanos de Repuesto Gabriela.

3.6.2 Instrumentos

Los instrumentos que utilizaremos según el tipo de técnica, encuestas y de entrevistas son las siguientes:

El cuestionario de preguntas cerradas; será una opción de repuestas que pueden elegir el empleado.

El cuestionario se estructurará en trece ítems presentados con el método de escalas, tipo Likert con alternativas de respuestas

Si S

empre		
	Ca	C S
si		
siempre		
	A	A
veces		
	Nu	N
nca		

Con estos instrumentos se podrá obtener información sobre opiniones, sugerencias y actitudes de los empleados con respecto a la organización y sus políticas de cultura y recreación.

Por otra parte, el instrumento que se utilizara para la técnica de la entrevista serán un libro de notas con preguntas formuladas, y una grabadora para el entrevistado, con el fin de obtener sustentado el dialogo que se desarrolle con el personal de gerencia de la organización mediante las preguntas ya formuladas.

3.7 Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos

El análisis de datos consistirá en la realización de operaciones a las que someterán los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del proyecto. Todas esas operaciones no podrían definirse de antemano de manera rígida. La recolección de datos y ciertos análisis preliminares pueden revelar problemas y dificultades que desactualizarán la planificación inicial del análisis de los datos. Sin embargo, es importante planificar los principales aspectos del plan de análisis en función de la verificación de cada una de las hipótesis formuladas, ya que, estas definiciones condicionarán a su vez la fase de recolección de datos

Análisis de datos cualitativo: Los datos cualitativos se presentan de manera verbal (en ocasiones en gráficas). Se basa en la interpretación.

En este caso se recolectaron los datos por medio de las entrevistas y cuestionarios para así sacar las conclusiones y así poder cumplir con los objetivos propuestos. De esta forma, se recolectan los datos, se plantean las posibles soluciones para garantizar el mejor funcionamiento para la organización.

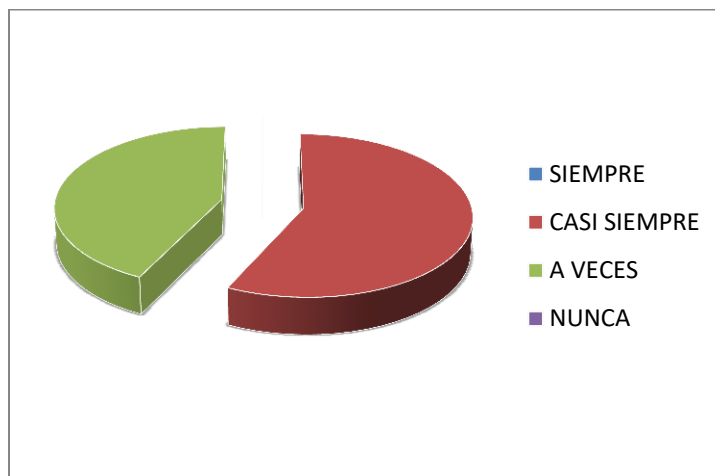
CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CUADRO Y GRÁFICO Nº 1

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI SIENTES ENTUSIASMO PARA ASISTIR A TUS LABORES EN LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	57.14%
A VECES	6	42.86%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%



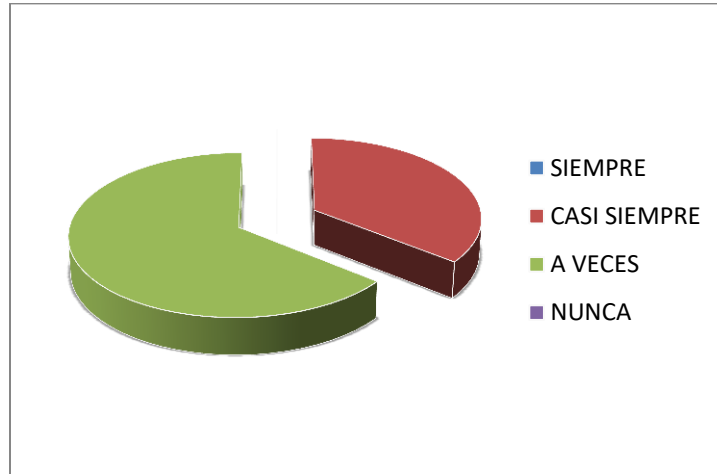
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 1 , de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 57,14% (8 personas) respondieron que casi siempre sienten entusiasmo para asistir a sus labores de la empresa , un 42,86% (6 personas) que a veces sienten entusiasmo para asistir al trabajo, determinando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 2

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI COOPERAS CON TUS COMPAÑEROS EN OTROS LABORES QUE NO TE CORRESPONDAN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	35.71%
A VECES	9	64.29 %
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%



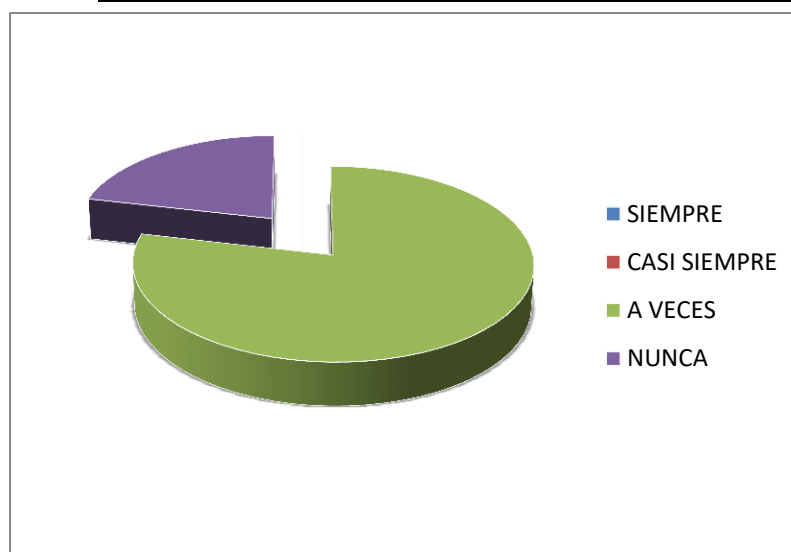
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 2 , de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 35,71% (5 personas) respondieron que casi siempre cooperan con sus compañeros de trabajo en otros labores que no le correspondan; y un 64,29% (9 personas) que a veces colaboran con sus compañeros , dando una totalidad de 14 empleados.

**CUADRO Y GRÁFICO Nº 3
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI TE SIENTES VALORADO, APOYADO Y MOTIVADO POR TUS JEFES**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%

CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	11	78.57%
NUNCA	3	21.43%
TOTAL	14	100%

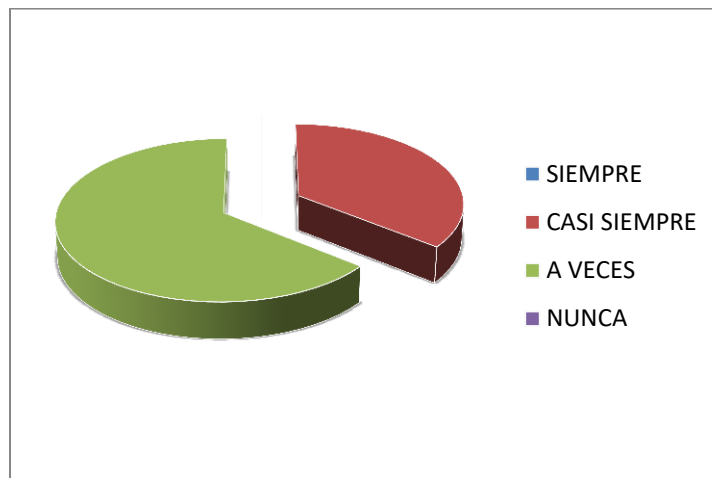


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 3, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 78,57% (11 personas) respondieron que casi siempre se sienten valorado , apoyado y motivado por sus jefes, y un 21,43 % (3 personas) que nunca siente valor , apoyo ni motivación por sus jefes, dando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 4
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI ESTAS
CONFORME CON EL SALARIO QUE OBTIENES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	35.71%
A VECES	9	64.29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%



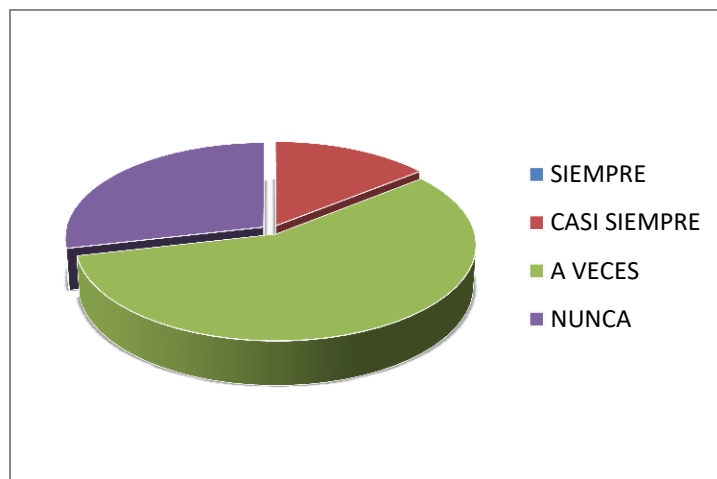
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 4, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que 35,71% (5 personas) casi siempre están conforme con el salario obtenido por sus labores, y el 64,29%% (9 personas) a veces sienten conformidad con el salario que devengan, dando un total de 14 empleados en la organización.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 5

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI LA EMPRESA TE BRINDA OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	14.29%
A VECES	8	57.14%
NUNCA	4	28.57%
TOTAL	14	100%

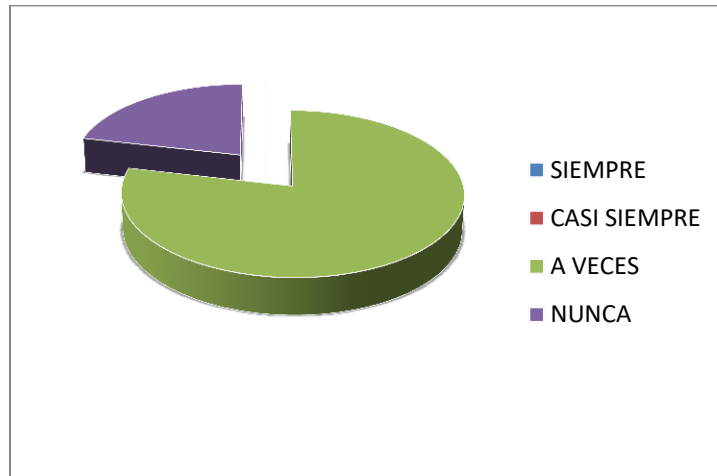


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 5, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 14,29% (2 personas) respondieron que casi siempre la empresa le brinda oportunidades de crecimiento personal. El 57,14% (8 personas) dicen que a veces le brindan oportunidades de crecimiento personal , mientras que el 28,57 % (4 personas) respondieron que nunca le brindan apoyo a su crecimiento personal , determinando un total de 14 trabajadores

CUADRO Y GRÁFICO Nº 6
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI APARTE
DEL SALARIO, TIENES OTROS BENEFICIOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	11	78.57%
NUNCA	3	21.43%
TOTAL	14	100%



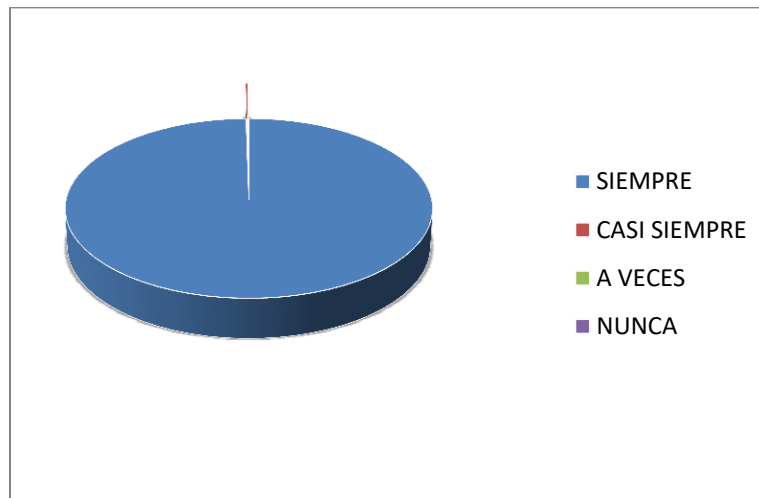
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 6 , de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que 78,57% (11 personas) respondieron que a veces obtienen otros beneficios aparte de su salario base, mientras tanto que el 21,43 % (3 personas) dicen que nunca obtienen beneficios solamente su salario base ; determinando así un total de 14 trabajadores.

**CUADRO Y GRÁFICO Nº 7
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI SE
IDÉNTICA CON LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	11	78.57%
CASI	3	21.43%

SIEMPRE		
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%

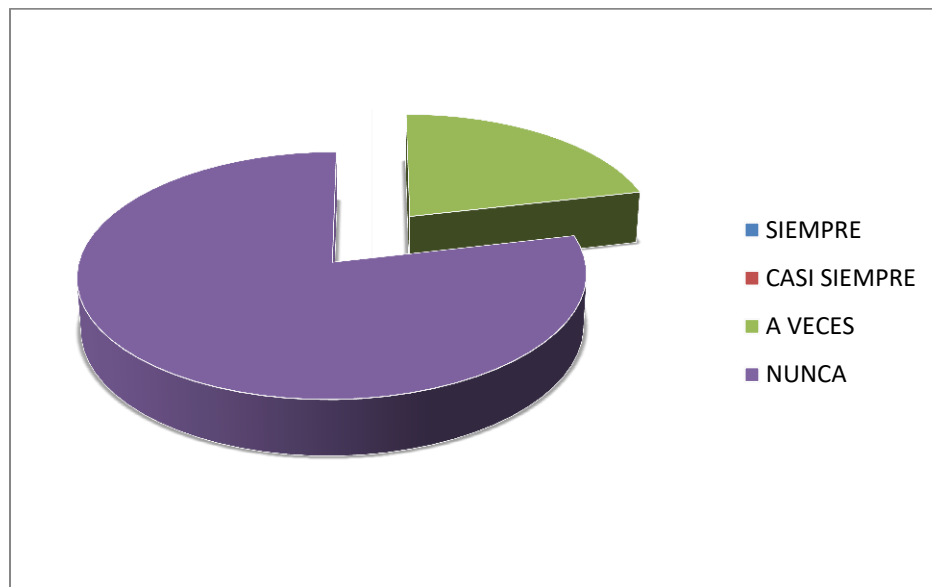


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 7, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 78,57% (11 personas) respondieron que siempre se sienten identificados con la misión y visión de la empresa, un 21,43 % (3 personas) dicen que casi siempre se identifican con la misión y visión de la organización , determinando de esta manera un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO N° 8
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI LA
EMPRESA INVOLUCRA PLANES FAMILIARES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	3	21.43%
NUNCA	11	78.57%
TOTAL	14	100%

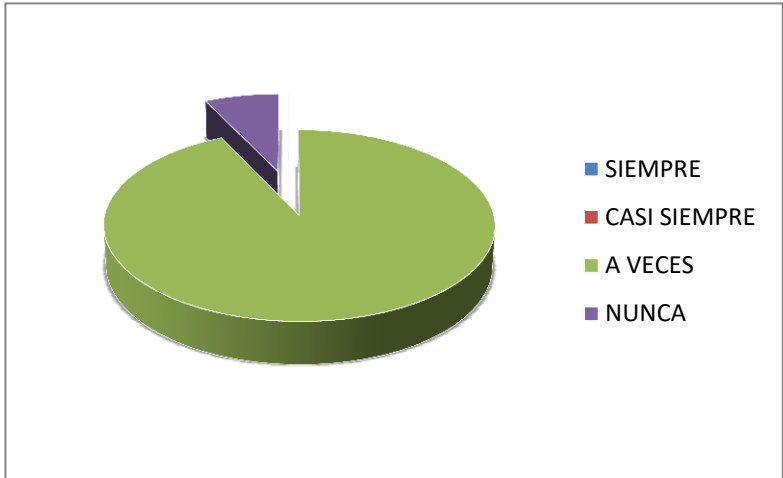


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de
Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 8 , de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 21,43% (3 personas) diciendo que a veces la empresa los involucra en planes familiares, mientras que el 78,57% (11 personas) dicen que nunca los involucra en planes familiares , determinando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 9
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI LAS
RELACIONES LABORALES CON SUS JEFES TE MOTIVAN A TENER UN
BUEN DESEMPEÑO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	13	92.86%
NUNCA	1	7.14%
TOTAL	14	100%



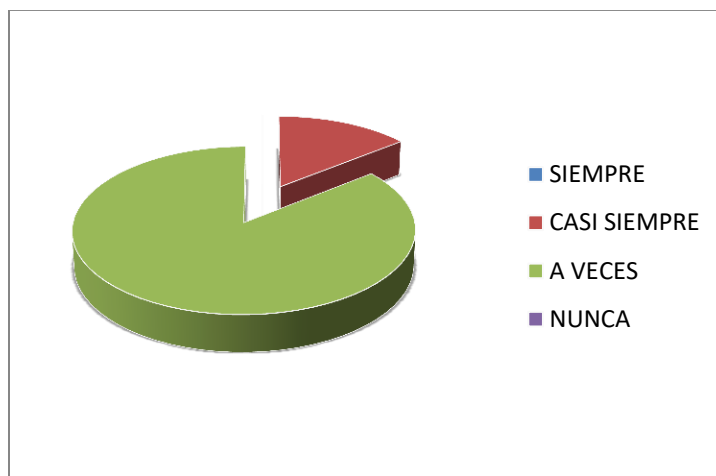
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 9, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 92,86% (13 personas) a veces sienten que las relaciones laborales con sus jefes los motivan a tener un buen desempeño laboral, y un 7,18 % (1 persona) dice que nunca tienen buenas relaciones laborales para tener un buen desempeño laboral, determinando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO N° 10

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI EL EQUIPO DE TRABAJO TE INSPIRA A DESEMPEÑAR LAS ASIGNACIONES MEJOR

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	14.29%
A VECES	12	85.71%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

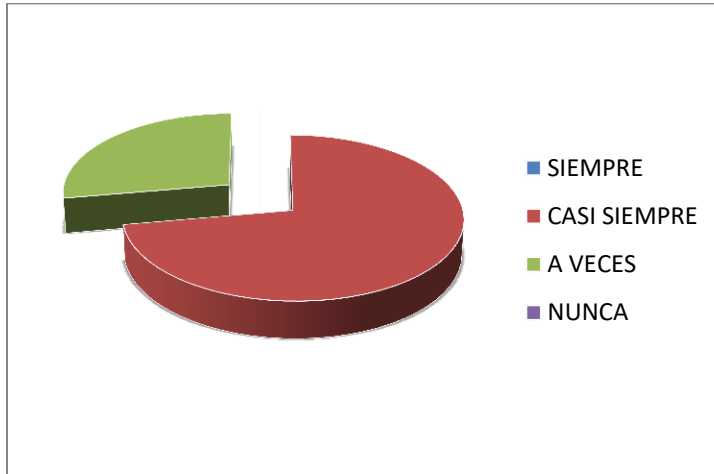
De acuerdo a los resultados en la grafica numero 10, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 14,29 % (2 personas) dicen que casi siempre el equipo de trabajo le inspira a desempeñar mejor sus labores, mientras que el 85,71 % (12 personas)

dicen que a veces el equipo de trabajo le inspira a realizar mejores sus labores, dando un total de 14 trabajadores dentro de la organización.

CUADRO Y GRÁFICO N° 11

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI TE SIENTE SEGURO Y ESTABLE EN SU TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	74.43%
A VECES	4	28.57%
NUNCA	0	0%
TOTAL	14	100%



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

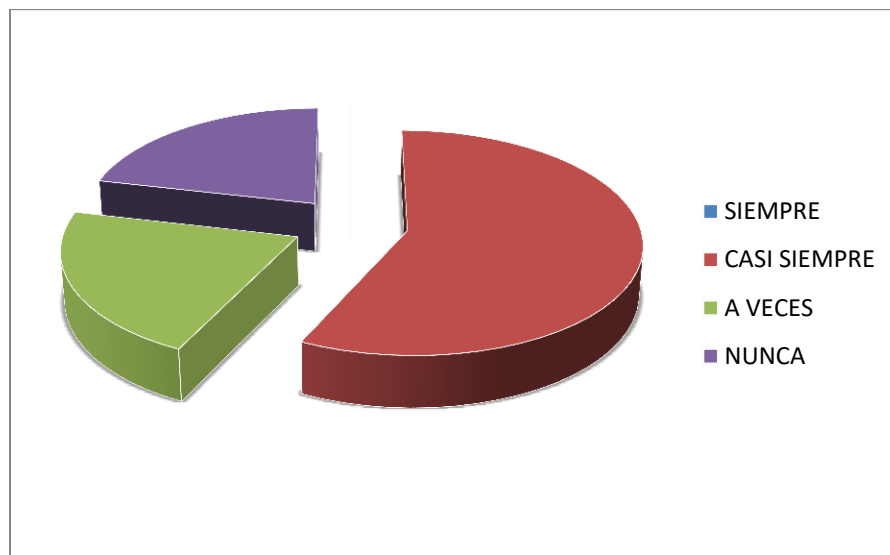
De acuerdo a los resultados en la grafica numero 11, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 74,43% (10 personas) respondieron que casi siempre se sienten seguro y estable en su trabajo , y el 28,57% (4 personas) dicen que solo a veces se sienten estables y seguros en su labor , determinando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 12

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE SI TUS OPINIONES SON TOMADAS EN CUENTA EN LA ORGANIZACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%

CASI SIEMPRE	8	57.14%
A VECES	3	21.43%
NUNCA	3	21.43%
TOTAL	14	100%



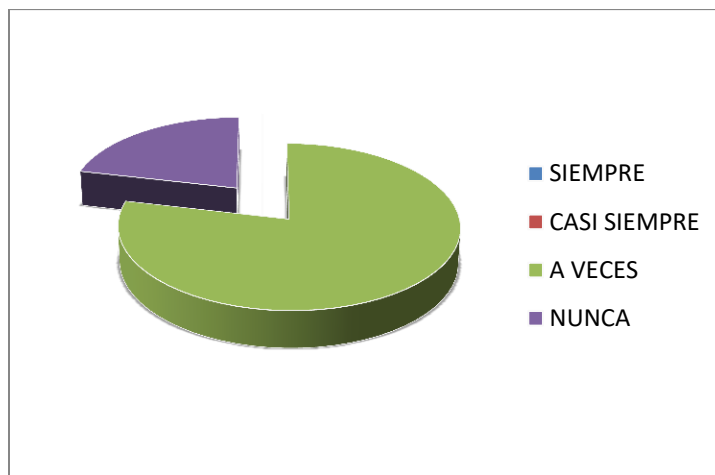
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 12, de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 57,14% (8 personas) respondieron que casi siempre sus opiniones son tomadas en cuenta en la organización, el 21, 43% (3 personas) dijo que a veces son tomadas en cuenta sus opiniones y el 21,43 % (3 personas) que nunca son tomadas en cuenta sus opiniones dentro de la organización, determinando un total de 14 trabajadores.

CUADRO Y GRÁFICO N° 13

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL SOBRE RECIBES BENEFICIOS, DE SALUD Y RECREACIONALES FAMILIARES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	11	78.57%
NUNCA	3	21.43%
TOTAL	14	100%



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Repuestos Gabriela. Cumaná Estado Sucre. Año 2022.

De acuerdo a los resultados en la grafica numero 13 , de la variable motivación y desempeño laboral se pudo obtener que el 78,57 % (11 persona) respondieron que a veces reciben beneficio de salud y recreaciones familiares mientras que el 21,43 % (3 personas) respondieron que nunca reciben beneficios de salud ni recreaciones familiares , determinando un total de 14 trabajadores dentro de la organización.

CONCLUSIONES

La motivación laboral, es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde el mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es importante que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente y activa.

Los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar, son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar.

Así podemos ver que existen factores dentro de la motivación laboral como el ambiente, punto estratégico, donde exista seguridad, un clima de confianza, ya que donde existe una supervisión constante se crea una tensión emocional, que hace sentir al empleado incómodo y por lo tanto su desempeño puede ser mínimo.

Otro factor, no menos importante es la comunicación, ya que cuando se le indica al empleado el camino a seguir, cuando se le da a conocer que existen jerarquías y lineamientos que requieren de su apoyo, el empleado lo hace con gusto, debido a que reconoce el terreno que va a recorrer y dentro de todo ese ámbito sabe que esta su integridad, la de la empresa y su familia. Esta comunicación también es crucial, para que el trabajador este enterado si está desempeñando bien su labor o es necesario que modifique algunas actitudes, para que continúe en su trabajo. La comunicación cumple

un gran tarea, ya que puede ser hasta cierto punto un medio de control para poder dirigir la conducta de sus trabajadores, pero ante todo no olvidar que el empleado es un ser que puede experimentar varias emociones, y todo ese ser merece un trato digno, no puede ser motivo para recibir palabras altisonantes u otros modos que afecten su integridad.

Se puede decir que la satisfacción del trabajo, es una actitud, no se puede tomar como una conducta, ya que se puede expresar si se está no satisfecho con su desempeño, es por eso que la empresa demuestre su interés en el empleado y que a su vez el empleado responda de igual manera, demostrando con su actitud un compromiso, que permita un rendimiento satisfactorio dentro de la organización.

Es de considerar, que actualmente, es compromiso de ambas partes, permitir que el empleado se capacite, que se mantenga con los conocimientos nuevos para un desempeño eficaz y que la empresa brinde las condiciones necesarias como respeto, derecho y obligaciones, ya que algunas organizaciones o instituciones olvidan que el empleado es un ser que tiene necesidades de diversa índole y por lo tanto, el trabajador y los corporativos pueden favorecer o no favorecer el clima organizacional.

En la actualidad, son pocas las organizaciones laborales que aplican la motivación laboral, para el bienestar del binomio, y para una productividad de mejor calidad basada en tal situación laboral, pues como implica gastos económicos, lo contemplan como una inversión que no van a recuperar, sin embargo, no se han reflexionado que un personal capacitado, motivado, puede tener una actitud positiva, que permita una interacción adecuada, y mejorar su proyección de la misma.

RECOMENDACIONES

Plan de salidas recreativas incluyendo el núcleo familiar.

Promover mediante capacitaciones su crecimiento y motivación personal.

Proporcionar más autonomía a los empleados de más alto rendimiento.

Brindar a los empleados confianza para comunicarse y expresarte ante lo negativo y positivo de la organización.

Desarrollar planes de oportunidades de desarrollo para el crecimiento personal

BIBLIOGRAFIA

ARIAS, F. (2001). Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyecto de investigación (2da Ed.) Caracas: Episteme.

ARIAS, F. (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (6ta edi.) Caracas: Episteme.

PÉREZ, A. (2004). Guía metodológica para anteproyectos de investigación. Caracas: FEDUPEL.

SABINO, C. (1986). El proceso de investigación. Caracas: Panapo.

CHIAVENATO I, (1999) "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS". QUINTA EDICIÓN

ANEXOS



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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para evaluar el nivel de motivación y desempeño laboral. La información obtenida servirá de base para el desarrollo de la investigación titulada ***“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS GABRIELA C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022”*** realizada por los Bachilleres. Zorcarlys Villarroel, Jiliannys Vizcaino, y Luis García para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente.

Se le agradece la sinceridad de sus respuestas. El cuestionario es anónimo y la información suministrada tendrá carácter confidencial y será utilizada con fines eminentemente académicos.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y sin más que agregar, se despide:

Atentamente.

Bachilleres.

Villarroel Zorcarlys

Vizcaino Jiliannys

García Luis

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL		S	C	A	N
Sientes entusiasmo para asistir a tus labores en la empresa					
Cooperas con tus compañeros en otros labores que no te correspondan					
Te sientes valorado, apoyado y motivado por tus jefes					
Estas conforme con el salario que obtienes					
La empresa te brinda oportunidades de crecimiento personal					
Aparte del salario ,tienes otros beneficios					
Se idéntica con la misión y visión de la empresa					
La empresa involucra planes familiares					
Las relaciones laborales con sus jefes te motivan a tener un buen desempeño					
El equipo de trabajo te inspira a desempeñar las asignaciones mejor					
Se siente seguro y estable en su trabajo					
Tus opiniones son tomadas en cuenta en la organización					
Recibes beneficios, de salud y recreacionales familiares.					

METADATOS

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

Título	<p>“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE REPUESTOS GABRIELA C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2022”</p>
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ZORCARLYS DEL VALLE VLLARROEL GUARAMATA	CVLAC	25.997.138
	e-mail	Z.orca@hotmail.com
	e-mail	
JJILIANNYS CAROLINA VIZCAINO ALVAREZ	CVLAC	25.099.412
	e-mail	vizcainojili@gmail.com
	e-mail	
LUIS ALEJANDRO GARCIA ACEVEDO	CVLAC	26.109.343
	e-mail	loriannyga@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Desempeño laboral, motivación, productividad, relaciones laborales.
--

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
Ciencias Sociales	Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Para estar al tanto de cómo influye la motivación en el desempeño laboral, es que se indaga de las problemáticas presente en esa localidad, en las organizaciones actualmente es importante la **motivación**, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen **desempeño laboral** un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la **motivación** se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su **desempeño** en el área de trabajo. Todo esto permite tener mejor eficacia en el ámbito laboral, el objetivo de este estudio radica en “Analizar la Motivación como factor influyente en el Desempeño Laboral del personal de Repuestos Gabriela C.A. Cumaná Estado Sucre. Año 2022” Se utilizo un nivel descriptivo con un diseño de campo, la muestra estuvo conformada por catorce (14) trabajadores de la totalidad área de estudio. Para la recolección de datos se utilizo un cuestionario para los empleados, el cual fue de elaboración propia, y validada por expertos en el área metodológica y con especialistas en recursos humanos, luego se procedió con la recolección de datos y aplicación de los instrumentos y tabulación de datos, los resultados se presentaron mediante cuadros, se concluyo que los resultados de dicho estudio aportan conocimientos de su situación actual, lo que le permitirá contar con estrategias que se deben tomar en cuenta para mantener un buen nivel de motivación en sus empleados, y permitir mejorar el buen desempeño laboral y así mejorar la productividad de la empresa

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
CAMACHO SÁNCHEZ, ZELIDETH	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
MATA AZUAJE, OLY	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	XXXXX
	e-mail	olymataudo@gmail.com
MONTAÑEZ MATA, MARIA DEL CARMEN	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@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
	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

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.

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

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNPELE
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

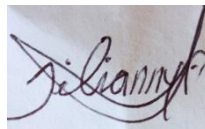
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

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”.

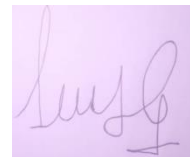
FIRMA DE LOS AUTORES



**ZORCARLYS VILLARROEL
AUTOR**



**JILIANNYS VIZCAINO
AUTOR**



**LUIS GARCIA
AUTOR**

FIRMA DEL ASESOR



PROF: MARIA MONTAÑEZ

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



PARTE III

**HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE
PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA
III, CORPOELEC
CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022**

**Tutor:
MSc. Oly Mata**

**Autores:
Br. Zorcarlys Villarroel
Br. Jiliannys Vizcaino
Br. Luis García**

**Trabajo De Grado Presentado Ante La Universidad De Oriente
Como Requisito Parcial Para Optar Por El Título:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Cumana, marzo 2022



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

**HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE PARA EL
PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA III, CORPOELEC
CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022**

Autores:

Zorcarlys Villarroel

Jiliannys Vizcaino

Luis García

Año: 2022

Tutor: MSc. Oly Mata

RESUMEN

Gracias a la gran cantidad de herramientas tecnológicas que existen en la actualidad, con el tiempo se ha vuelto más común que algunas empresas permitan a sus empleados hacer home office (trabajar desde su casa).

Es por eso que la presente investigación define al Home Office como una modalidad de trabajo a distancia como objetivo principal, Diseñar Un Modelo De Trabajo Flexible generando un equilibrio entre la vida laboral y

personal de los trabajadores, incrementando su calidad de vida e impactando positivamente en su eficiencia.

En esta investigación se elaboro una encuesta con la finalidad de Analizar los distintos factores que favorecen la aplicación del home office, para ver si estos cumplían con las condiciones del home office. La muestra está conformada por la totalidad de veinte trabajadores. La presente investigación será de método descriptiva, el trabajo tiene un diseño de campo debido a que los datos recolectados se tomarán en forma directa de la realidad en donde se encuentran inmersos los trabajadores. La encuesta consta de catorce preguntas confidenciales a través de esta se pudo concluir que existen múltiples factores que conllevan la aprobación y no aprobación del Home Office.

Palabras clave: Home Office, Calidad de vida, mejoras de trabajo.

INTRODUCCION

Durante la década de los años 70, en los EEUU, y en plena crisis del petróleo, el físico Jack Nilles comenzó a pensar formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, tras lo cual creó el concepto de “telecommuting”. Sin embargo, a esa altura el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el trabajo en casa sea una realidad masiva.

Pero el salto tecnológico de las décadas siguientes, la baja notable de los costos informáticos, la velocidad de las redes de comunicación y la difusión comercial de la red Internet pusieron a disposición de millones de personas los recursos necesarios para el teletrabajo.

Gracias a la gran cantidad de herramientas tecnológicas que existen en la actualidad, con el tiempo se ha vuelto más común el que algunas empresas permitan a sus empleados trabajar desde su casa. Home Office es el término brindado a esta nueva modalidad de empleo, en la que los empleados realizan todo su trabajo desde la comodidad de sus casas.

Es la mejor alternativa para garantizar la permanencia de los empleos y la productividad en situaciones de emergencia, en las cuales el traslado diario a oficinas o empresas resulta complejo o no recomendado. Además, el Home Office en sí mismo es una alternativa atractiva y sustentable que está creciendo sin parar.

La presente investigación define al Home Office como una modalidad de trabajo a distancia por objetivo, Diseñar Un Modelo De Trabajo Flexible generando un equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, incrementando su calidad de vida e impactando positivamente en su eficiencia.

En el capítulo I se define el planteamiento del estudio, sustentando la realidad problemática existente en la empresa y definiendo los objetivos de la presente investigación.

En el capítulo II se detalla el marco teórico, además se analizan los diferentes enfoques que sustentan la investigación.

En el capítulo III se detalla el marco metodológico que envuelve la investigación, tipo de estudio, población o universo de estudio y el procedimiento metodológico utilizado.

En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos junto al análisis e interpretación de los resultados arrojados durante la recolección de información y el desarrollo de la investigación

Seguido de los capítulos, se presentaron las conclusiones y se abordan algunas recomendaciones, como producto de los resultados obtenidos. Por último se presentan las referencias bibliográficas empleadas como soporte del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

La organización es un sistema abierto, en constante intercambio con el entorno y compuesto por diferentes subsistemas interrelacionados entre sí, de tal forma que, si uno de ellos es transformado, afecta el funcionamiento de la organización en su conjunto.

Según el autor, Jorge Etkin (año 2000) La organización es una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir". Dicho de otro modo, esta definición implica que una organización es un conjunto de personas que tienen a cargo una o más funciones o tareas y que no las realizan de cualquier forma, sino bajo un cierto orden formal, es decir un conjunto de normas, pautas, acuerdos sobre qué trabajo o tarea debe hacerse, con quién y de qué forma, como así también lo que no se debe hacer, entre otros aspectos; todo lo cual le da continuidad a las actividades de cada uno y también cierta estabilidad en el día a día.

El abordaje de las organizaciones debe realizarse desde una perspectiva sociopsicológica, que incluya el estudio de la dinámica motivacional y lógica de los individuos en el ámbito laboral, así como su comportamiento en el ejercicio de sus roles y se mantengan en ella el desempeñando de sus funciones de manera satisfactoria. Entonces, es necesario que se les recompense no solo económicamente, sino también que el sistema de estímulos incluya un trabajo interesante, en el que el individuo posea determinado nivel de toma de decisiones, de manera que se sienta útil y se identifique con los resultados de su grupo y la organización

total, el cual resulta vital para la organización para que las personas se impliquen con mayor desempeño en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Según Gongora y Cicutelli (2013: pág 7) “Los objetivos organizacionales son los elementos básicos que guían el accionar organizacional. Reflejan un estado futuro deseado por la organización” Es decir que los objetivos son la clave principal de toda organización están puesto porque son las metas que los ayudara a alcanzar el éxito deseado.

El entorno de las organizaciones se relaciona con el éxito de la empresa, dado que esta puede ayudar o hacer mucho más difícil la toma de decisiones estratégicas u operaciones, afectando su creación, desarrollo, sino se tiene en cuenta el análisis de agentes externos se podría perder tiempo, esfuerzo y recursos vitales para el negocio u organización. Los factores son cambiantes y por lo tanto siempre se debe estar haciendo estudios y seguimientos con cierta periodicidad, el objetivo del análisis del entorno de las organizaciones es la captación de información para así aportar fuentes de oportunidades y amenazas, en el desarrollo de estrategias presentes y futuras del negocio. Este análisis de entorno de organizaciones presta una especial atención en el desarrollo a futuro y permite de alguna manera anticipar el efecto de algunas variables que se manifiestan incontrolables, en las operaciones de la empresa.

En el año 2020 hemos visto cambios sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países. A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la

fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen, esto se denomina trabajo en casa o home office

El Home office es un espacio de trabajo dentro de casa, como una oficina o un espacio adaptado. En la actualidad “hacer home office” es sinónimo de teletrabajo y sirve para describir el trabajo remoto desde casa. Con el avance de las comunicaciones, el home office está cada vez siendo más usado en el contexto profesional.

Para Cortez (año 2016) Home Office se basa en una apertura organizacional que ofrece a los empleados la posibilidad de trabajar desde su casa enviando la información a través de la red, un esquema que se está volviendo muy popular. Es decir que esta nueva modalidad del teletrabajo mediante el cual el trabajador realiza sus actividades desde su domicilio de manera permanente o distribuida, entre empresa y domicilio.

Asimismo, indica que, para evitar perder el sentido de pertenencia entre el trabajador y la empresa, lo más recomendable es utilizar la modalidad de Home Office distribuida: parte del tiempo de trabajo en la empresa y otra parte desde casa es una forma distinta de contratación, es un fenómeno que construye un nuevo paradigma social y laboral, la transformación del trabajo a distancia con la tecnología. Este se ha ido fomentado no solo por su potencial papel en el ámbito laboral, sino también por su posible contribución a una mejor conciliación entre el trabajo y la vida familiar.

El Home Office brinda innumerables ventajas para las empresas, ya que las ayuda a aumentar la productividad. Aplicando esta modalidad de trabajo, las compañías pueden reducir costos de producción. Así mismo, puede ahorrar energía y en el mantenimiento de infraestructuras, eliminar los problemas entre los empleados y evitar el absentismo laboral. También es de gran utilidad para los empleados. Ya no tienen que invertir tiempo ni

dinero en transporte para asistir a su puesto de trabajo. Además, pueden distribuir el tiempo y organizar el trabajo de acuerdo con su disponibilidad y sus rutinas. De esta manera, se evitan los gastos en comida fuera de la casa y repercute en la reducción del estrés y en un incremento de la calidad de vida.

Dada la crisis económica que venía enfrentando Venezuela la actual pandemia del coronavirus, ha dado otro golpe duro a la económica del país el cual ha sobrellevado por más de 6 años consecutivos esto ha afectado mucho el trabajo en el sector público, sector productivo, a los comercios y hoteles, entre otros.

Tal es el caso de la Corporación Eléctrica (CORPOELEC) ubicado en la Avenida Universidad de la ciudad de Cumana, destinada a ofrecer el servicio eléctrico del país, también afronta caídas en sus ingresos y mayores pérdidas el año pasado, la cual recauda dinero mediante oficinas comerciales y operativos donde los empleados deben salir a la calle a cobrar. Dado a los riesgos de salud muchos trabajadores prefieren que por los momentos eliminen esta estrategia e implemente otra, donde se les asegure las medidas de bioseguridad correspondiente.

Basados en información obtenida y posteriormente analizada se propuso un plan de bioseguridad laboral con protocolos que pretenden prevenir el contagio, evitar la propagación y salvaguardar la salud física y de manera simultánea la salud mental en los trabajadores. Una de las transformaciones del trabajo facilitadas es la flexibilidad la cual ayudara a los trabajadores a conciliar su vida laboral y familiar, esta opción es sensibilizar y concientizar a la empresa a la necesidad de introducir esquema como el home office (trabajo en casa) esta medida no solo será benéfica para mejorar la calidad de vida del trabajador si no que le permitirá a la empresa tener ventaja y una mayor calidad de atención

La modalidad de home office se ha convertido en la alternativa más eficiente para que las empresas puedan seguir funcionando. Para llevarla a cabo de forma productiva, los expertos consideran que hay que tener horarios establecidos, contar con el equipo mobiliario adecuado, instalar un área destinada exclusivamente para trabajar y tener las herramientas digitales necesarias para un buen desarrollo de reuniones y conferencias. Estas opciones serían adecuadas para la oficina comercial de CORPOELEC, ya que se pueden implementar otras estrategias donde el trabajador no tenga que salir a la calle y las oficinas comerciales no tengan que estar rodeadas de muchas personas.

Es por lo planteado, que el objetivo general de la presente investigación buscará Analizar Un Modelo De Trabajo Flexible Para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, Cumana, Estado Sucre. Año 2022 ¿Describir la percepción de los trabajadores sobre un modelo de trabajo flexible será una buena estrategia? También ¿Analizar los distintos factores que favorezcan la aplicación del home office en la oficina comercial? Y por último ¿Diseñar unas técnicas de home office como modelo flexible para la mejoría laborales en tiempos de pandemia en la oficina comercial.

1.2 Objetivos De La Investigación

1.2.1 Objetivo General

- Analizar Un Modelo De Trabajo Flexible Para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, Cumana, Estado Sucre. Año 2022

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir la percepción de los trabajadores de la oficina comercial Cumana III sobre el modelo de trabajo flexible.
- Analizar los distintos factores que favorecen la aplicación del home office en la oficina comercial Cumana III-
- Diseñar técnicas de home office como modelo flexible para la mejoría laborales en tiempos de pandemia en la oficina comercial

1.3.- Justificación

La evolución del mercado laboral apunta a que el trabajo ya no será más un lugar al que los empleados acuden, sino aquello que hacen, con independencia del lugar. En este sentido, y teniendo en cuenta que los modelos de trabajo flexibles son ya una de las principales demandas de las nuevas generaciones hacia las empresas, estamos convencidos de que el trabajar fuera de las instalaciones de la oficina ha llegado para quedarse.

El panorama laboral ha estado cambiando a un ritmo acelerado y es necesario conocer y entender esos cambios, ya que vivimos en un mundo de constante movimiento, donde el que tarda en adaptarse al cambio tiene todas las de perder.

La importancia y justificación de la presente investigación, radica en que la misma permitió conocer la realidad laboral que se presenta la oficina comercial cumana III de la empresa CORPOELEC, en cuanto a su entorno y las condiciones sanitarias e inconvenientes con el sistema y acceso a la red, situaciones desde las cuales se plantea el surgimiento del home office(trabajo en casa) como alternativa laboral el cual les dará a los

trabajadores una mayor ventaja con el resto ya que este modelo los ayudara a, aumentar la responsabilidad individual de los trabajadores teniendo en cuenta metas concretas y claras, además de un reporte constante acerca de las expectativas y plazos de entrega. Facilitar la valoración del trabajo ejecutando las tareas asignadas y cubrir ciertas responsabilidades a distancia facilita enormemente la evaluación del trabajo. Evitar perder tiempo en la transporte, este sería otro beneficio fundamental del *home office* es no tener la necesidad de desplazarse y poder evitar el tráfico el gasto en gasolina y el alto costo del pasaje por el cual muchos trabajadores se quejan constantemente.

Con esta investigación se pretendió determinar y analizar el impacto producido de los trabajadores del área comercial el cual son objetos de esta presente estudio el cual se considera adecuado y pertinente, y de relevancia social, ante la realidad laboral que vive esta organización. Este estudio, tiene un valor social debido a que favorece la integración al mercado laboral, el cual viene con una nueva modalidad que es el trabajar desde casa.

De igual manera, aprovechar al máximo la tecnología, el manejo tecnológico se ha convertido en indispensable para cualquier empleo. Y por último reducir bajas y absentismo este beneficio del trabajo desde casa es la reducción del absentismo laboral ya que se disminuye el nivel de estrés, se incrementa el grado de satisfacción de los empleados y se refuerza su compromiso con la organización. Por otra parte, la flexibilidad horaria permite a los empleados pasar más tiempo con sus familias, por lo que disminuye su necesidad de pedir bajas o anhelar las vacaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico definido por Roberto Hernández Sampieri (2008: pag64) como:

Una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, que consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Esto consiste en buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado. Este nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.

En función de lo expresado por el autor, se presentan en este trabajo de investigación, los antecedentes de la Investigación y luego se desarrollan las bases teóricas, así como el marco institucional respectivo a la temática relacionada con el “Home Office Como Modelo De Trabajo Flexible Para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC “Cumana, Estado Sucre. Año 2022

2.1.- Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios previos relacionados con el planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el objetivo de estudio. Según Tamayo (2000) los antecedentes están constituidos por “todos los hechos anteriores a la formulación del problema, que sirve para acelerar, juzgar, e interpretar la problemática planteada, donde se hace una síntesis conceptual de las investigaciones realizadas sobre el tema de estudio”

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En cuanto a estudios realizados en otros países relacionados con la investigación en curso, cabe señalar la presentada por Araceli Montserrat Maldonado Téllez, Joaquín Roldan Sánchez y Oscar Patiño (2016), para optar por el título de Licenciados en Administración Industrial presentaron un trabajo titulado (Modelo de trabajo a distancia aplicando la inteligencia a negocios), para obtener el título en Licenciados en Ciencias Informáticas de la Universidad Politécnica Nacional de la Ciudad de México, como objetivo general Diseñar un modelo de trabajo a distancia aplicando las herramientas de la inteligencia de negocios, tales como: aplicaciones, tableros y cuadros de mando, que permitan monitorear el comportamiento del colaborador y den claridad en áreas de oportunidad para poder soportar la toma de decisiones y que esto permita aumentar la productividad en las empresas y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. El modelo de trabajo propuesto constituye un acercamiento metodológico orientado hacia la planeación y adopción de modelos laborales que aprovechen las ventajas de las tecnologías de información y comunicación. El tamaño de la población utilizaron la mayor cantidad de colaboradores posibles comprendida entre 30 y 50 personas puede considerarse el número óptimo. Los autores con esta investigación lograron evidenciar que el trabajo a distancia en las organizaciones cada vez se expande más, debido a la globalización e internacionalización de las empresas y las necesidades de la sociedad en temas de conciliación y flexibilidad laboral. Se establece la importancia de concientizar a los empleadores y colaboradores que la implementación de un proyecto de trabajo a distancia exige un esfuerzo para la organización, ya que implica gestión de recursos humanos y tecnológicos, saber identificar los perfiles adecuados para trabajar a distancia, los supervisores adecuados

para dirigir a los colaboradores y administrar de forma coherente las cargas de trabajo para lograr una mayor eficiencia en la gestión de las mismas.

Considerando los resultados del estudio se puede observar que guarda relación con la presente investigación, ya que aporta datos importantes a la misma en cuanto al Home Office como Modelo De Trabajo Flexible para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III CORPOELEC debido a la situación actual que se viene presentando en el mundo.

Leoncio Bautista Carrasco y Sandra La Madrid Carlevarino (2019), realizaron una investigación titulada “Home Office” Trabajo de investigación para optar el Grado de Máster en Dirección de Empresas Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú. La que tuvo como objetivo general analizar cómo el modelo de negocio y la estrategia que ejecuta la empresa, influye en el aprendizaje operativo o estructural de manera positiva o negativa en las personas, y cómo afecta esto a la satisfacción del cliente. Siendo la metodología de investigación deductivo desarrollado en un caso, con base en la experiencia de los autores y con el profundo conocimiento del curso de Gobierno de Personas. Los autores llegaron a la conclusión que para que las organizaciones desarrollen la metodología de trabajo mediante home office deben tener en cuenta todos los posibles vicios y aprendizajes negativos tanto estructurales como operativos que se puedan ocasionar si no llevan una planificación debida tanto en la preparación de los directivos como de los consultores. La empresa debe potenciar el área de capital humano que ayudará a los directivos a liderar los equipos que tienen a su cargo. Los consultores deben sentirse identificados con la compañía, esto solo se obtendrá si ven una preocupación verdadera por ellos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Lares Joaquín y Sandia Claudia (2005) realizaron un trabajo de investigación titulado “Teletrabajo: perfil del trabajador móvil”, para optar al

título de Relaciones Industriales que otorga la Universidad Católica Andrés Bellos. El objetivo general de esta investigación es “Determinar cuál es el perfil social-laboral de los individuos que emplean el trabajo móvil, como una modalidad de teletrabajo, en grandes empresas de tecnología ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas para el año 2005”. Fue una investigación de diseño No- Experimental, Transversal, Descriptivo , para la técnica de muestreo utilizaron como población a los trabajadores que utilizan las TIC´s , que cumplen con sus responsabilidad laboral fuera del entorno físico empresarial, es decir fuera de la oficina tradicional por más del 60% de su tiempo laborable, indistintamente de la modalidad que utilice. Para recolectar esta información se realizó bajo dos formatos: uno vía Web, con el que se pudo obtener parte de las respuestas y el otro por medio de los contactos en las empresas a quienes se le suministro cierta cantidad de instrumento en físico los cuales se recogieron a la semana, esta información a la empresa se recolecto mediante la encuesta, con el fin de conocer sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple. En conclusión con los análisis de resultados la autora arrojo a analizar cada uno de las cifras obtenidas por separados, información determinante al momento de crear el perfil social- laboral de los trabajadores móviles, como una modalidad de trabajo en grandes industrias de tecnología, como resultado se cumplió con los objetivos.

2.2.- Bases Teórica

Corresponden al contenido que sustentará a la investigación a realizarse. Ellas contienen teorías y conceptos de autores en la investigación, Su desarrollo se basa en las diversas variables que se manejan en la investigación. Arias (2012) afirma que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto

de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107)

De tal manera, mediante las bases teóricas se podrán obtener el marco conceptual que sustentará la explicación Home Office Como Modelo De Trabajo Flexible para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC encerrada en un conjunto de conocimientos, con una conceptualización adecuada de los términos utilizados en el desarrollo de la investigación, y entre los cuales se encuentran:

2.2.1.-Concepto de Trabajo

Es toda actividad humana lícita, remunerada, que expresa la capacidad creativa del hombre, manifestada como esfuerzo físico, intelectual o artístico. Extensivamente puede usarse el término para designar la acción de la herramienta, utensilio, o máquina que la persona utiliza para realizar su propio trabajo personal. Al respecto, Blanch, (1996: pág 88) establece que el trabajo puede ser conceptualizado como “aquella inversión consciente e intencional (retribuida o no, con o sin cláusulas contractuales) de una determinada cantidad de esfuerzo (individual o colectivo) en orden a la producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas” el autor hace referencia que el trabajo El trabajo representa toda actividad realizada por el hombre con el propósito de producir bienes y servicios que le permita satisfacer sus necesidades y las de los demás.

2.2.2- Trabajo desde Casa o Home Office

El trabajo remoto o trabajar desde casa son muy conocidos como home office. Es una modalidad de trabajo que te permite trabajar en un lugar diferente a la oficina de tu empresa. Silva, (2015: pág 2), expresa que “el cambio de escenario propuesto por la modalidad de Home Office, una o dos veces por semana, es la más difundida ya que permite una organización optima cambiando los dos escenarios”. Si las dos partes están de acuerdo tanto el empleado como el jefe se puede llevar a cabo la estrategia del home office, todo es cuestión de organización para el empleado, dejando para la casa aquellas actividades que no requieren necesariamente interacción con el jefe o con compañeros de trabajo

2.2.3.-Ventajas del Trabajo Desde Casa O Home Office

Los beneficios son mutuos tanto para las empresas como para los trabajadores. Un beneficio muy claro fue en el 2020 el cual ayudó a evitar el contagio de enfermedades como el coronavirus, además de otras enfermedades contagiosas que se presentan muy frecuentemente cuando estamos en contacto con muchas personas tanto en la oficina como en el traslado. Trabajar desde casa puede ahorrar muchos días de descanso por enfermedad a los patrones.

Otro beneficio es el ahorro de tiempo. Es muy común que muchos de los empleados inviertan más de 4 horas cada día en el transporte al trabajo y de regreso a casa. Sumadas a las 8 o 10 horas en la oficina eso deja muy poco tiempo para hacer cualquier otra cosa en el día para los empleados por lo que su productividad se ve afectada.

Las empresas que practican el trabajo remoto también acceden a un pool de talento mucho más amplio al poder contratar a personas de otras zonas geográficas.

Hay empresas que pueden tener un enorme ahorro en renta de oficinas. Si todo su equipo de trabajo puede hacer home office, entonces no habrá necesidad de rentar esos espacios sobre valorados, con esto pueden invertir más en el desarrollo de su personal y en la mejora de salarios. El home office puede lograr aumentar la productividad, efectividad, motivación, rentabilidad y muchos otros beneficios. Al respecto, Hernández, (2015), dice que el Home Office, trabajo vía remota o el estilo de trabajo móvil, “impacta de manera positiva a los negocios, puesto que permite reducir costos operativos, aumentar la productividad de los trabajadores y ayuda a atraer y retener el mejor talento de la empresa “

2.2.4.-Desventajas Trabajo Desde Casa O Home Office

Gutiérrez (2012) indica que trabajar en casa no es, como muchos suponen, tan cómodo, por lo menos no para las empresas y los propios empleados, pues hay diversos factores que pueden influir negativamente en su desempeño, entre los que se pueden mencionar:

Distracciones peligrosas

La casa no siempre es el mejor lugar para trabajar sobre todo si hay grandes distractores como la televisión, los amigos, la pareja o los hijos pequeños; trabajar en casa requiere disciplina y un espacio tranquilo que funcione como oficina.

No establecer un ambiente laboral

Es necesario establecer horarios y reglas para separar la vida personal de la vida laboral, de lo contrario se terminara trabajando a media noche. Un desorden en los horarios podría traer más desventajas que beneficios a largo plazo.

El soporte técnico corre por cuenta del trabajador

Cuando se está en la oficina y algo falla con el equipo de cómputo sólo se tiene que llamar al encargado de Soporte para obtener una solución, pero cuando trabajamos desde casa las fallas técnicas son nuestro problema y aunque la empresa ofrezca asistencia, perdemos mucho tiempo.

Menos relaciones laborales ¿son tan malas?

En la vida laboral las relaciones humanas son de gran importancia, en ocasiones surgen problemas con un colega o el ambiente de la oficina es tenso. Sin embargo, también hay una parte disfrutable y motivante del contacto humano en el trabajo, como un amigo, un mentor o una actividad en grupo.

2.2.5.-El Teletrabajo o Trabajo A Distancia Para Los Trabajadores Dependientes En Venezuela

El teletrabajo o trabajo a distancia, ha sido entendido como aquél trabajo, que se realiza a través de un sistema de telecomunicación, vale decir, internet, videos conferencias, telefonía, televisión, radio, telégrafo, entre otros; este puede efectuarse desde el domicilio del trabajador o en cualquier otro lugar alejado de la oficina o centro de trabajo, pero en la mayoría de los casos se realiza desde el hogar del trabajador, en **Venezuela, el teletrabajo o trabajo a distancia existe desde hace algún tiempo, principalmente realizado** por personas naturales, en su gran mayoría se trata de emprendedores, quienes a pesar de la crisis económica por la que atraviesa el país han decidido reinventarse y por tanto independizarse, generando sus propios negocios, nuevas fuentes de ingresos, por lo que se ha convertido en una práctica muy común de los últimos años.

Esta forma de trabajar, no tenemos la menor duda que ha sido de gran beneficio tanto para las entidades de trabajo nacionales e internacionales como para los mismos trabajadores. En el caso de las

entidades de trabajo, han logrado reducir algunos costos fijos, pues ya no se trata de un trabajador fijo, se trata más bien de una persona que por cuenta propia prestará eventualmente un servicio, pareciendo más bien encuadrarse dentro de las llamadas relaciones de carácter mercantil.

En cuanto a los beneficios para los trabajadores no dependientes que adoptan el teletrabajo o trabajo a distancia como fuente de ingreso, las ventajas más significativas para ellos de trabajar de esta manera, es la remuneración por la prestación de sus servicios, que en la mayor parte de los casos puede pactarse en divisas, pueden igualmente prestar sus servicios para diversas personas naturales o jurídicas y además cuentan con un mayor tiempo libre para su esparcimiento.

2.2.6.- Modalidades Laborales de Trabajo a Distancia: En Casa, A Domicilio y Teletrabajo:

Luis Raúl Valbuena (2020), señala que el “Trabajo en Casa” es la posibilidad que la legislación concede al empleador, debido a una situación extraordinaria, sobreviniente y transitoria, para permitir que el trabajador desempeñe sus funciones o actividades desde su casa o domicilio, por lo que la principal característica de esta institución es su temporalidad originada en circunstancias fuera de lo normales y que una vez cesen permitirán al trabajador volver a desempeñar sus labores en el sitio de trabajo asignado por el empleador en las propias instalaciones de este.

Por su parte el “Teletrabajo” es una institución laboral, en la que el Teletrabajador y el Empleador acuerdan que el desempeño ordinario de las actividades de aquel será desarrollo a distancia, es decir fuera de las instalaciones del empleador, utilizando recursos informáticos o de los denominados TIC o de tecnología móvil, sea en la modalidad de Teletrabajo Autónomo que consiste en que los teletrabajadores se valen de

las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos, o Suplementario en el que el teletrabajador alterna sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella, usando las TIC, teletrabajan al menos 2 días a la semana, o Móvil en el que el teletrabajador usa dispositivos TIC móviles para ejecutar sus tareas y su actividad laboral le permite ausentarse con frecuencia de las instalaciones del empleador. Estas modalidades y todo el sistema de Teletrabajo está afortunadamente descrito en el denominado “Libro Blanco del Teletrabajo” expedido por el Ministerio de las TIC; en el Teletrabajo el riesgo profesional cubierto por la ARL está directamente relacionado con alguna de las Modalidades de Teletrabajo anteriormente expuestas. Esto significa que trabajadores que requieran usar herramientas, máquinas y equipos del empleador que no son portátiles ni pueden trasladar fuera de las instalaciones del empleador, no podrán ser catalogados como teletrabajadores.

Existe también la institución laboral del “Trabajo a Domicilio”, diferente al Trabajo en Casa y al Teletrabajo, pero con elementos de las dos figuras; en el Trabajo a Domicilio el trabajador y el empleador acuerdan que el desempeño ordinario de las actividades del trabajador será desarrollo a distancia, en su domicilio y en este trabajo podrá incluso intervenir el grupo familiar del trabajador a domicilio sin requerir para su desempeño el uso de herramientas TIC; es utilizado principalmente para labores operativas que se pueden desarrollar en casa, como ensamble de ropa, calzado u otros tipos de productos.

Sin embargo, esta nueva normalidad a la que nos estamos enfrentando requiere que el Trabajo en Casa se convierta en Teletrabajo, para que adquiera connotación laboral de permanencia y principalmente para que el riesgo profesional de trabajar en casa o fuera de las instalaciones del

empleador, sea legítimamente asumido por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) a la que el empleador haya afiliado al trabajador.

2.3. Marco Institucional

2.3.1. Reseña Histórica

CORPOELEC, fue creada por el Gobierno, mediante decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, donde el entonces Presidente de la República, Hugo Rafael Chávez Frías, estableció la reorganización del Sector Eléctrico Nacional **SEN** con la finalidad de mejorar el servicio en toda Venezuela.

En el Artículo 2º del documento se define a **CORPOELEC** como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica.

Atendiendo las directrices de este decreto presidencial las catorce (14) empresas existentes para el momento fueron unificadas con la finalidad de redistribuir las cargas y funciones de esas operadoras, en aras de mejorar sustancialmente la calidad del servicio eléctrico en todo el país.

Con la participación activa, protagónica y corresponsable de sus trabajadores y trabajadoras la estatal eléctrica asume día a día el compromiso de garantizar un servicio eléctrico óptimo, eficiente, con sentido social, sostenible y en equilibrio ecológico en todo el territorio nacional, promoviendo el uso racional y sustentable de los recursos no renovables, con lo cual promueve el desarrollo y satisface las necesidades y el buen vivir del pueblo.

Dentro de CORPOELEC se ha hecho hincapié en impulsar la articulación entre las unidades sustantivas y transversales, eliminando las barreras comunicacionales para cumplir a cabalidad con el fortalecimiento del SEN. Un punto de suma importancia radica en estar enfocados a que éste sea acelerado pero con control, apelando a los valores éticos de la organización y siempre trabajando para el beneficio de todo el personal.

El norte de CORPOELEC está en aprovechar esta oportunidad para que ese talento humano se involucre y sean actores de la transformación, alejándose de los paradigmas del pasado y abiertos a un futuro pleno de posibilidades. Aprovechar y poner toda la capacidad y aptitud a disposición de los usuarios y usuarias para brindarles el servicio óptimo y de calidad que ameritan y merecen

2.3.2 Ubicación

La oficina comercial Cumana III empresa COORPOLEC, ubicada geográficamente en la av. Cancamure ubicada en el C.C la Banca, de la Ciudad de Cumaná, Estado Sucre, Parroquia Altagracia del Municipio Sucre.

2.3.3 Misión, Visión y Valores

Misión

Garantizar un servicio eléctrico en todo el territorio nacional, eficiente, con calidad, y sentido social, sostenible y en equilibrio ecológico, que promueva el desarrollo del país, con la participación activa, protagónica y corresponsable del Poder Popular, comprometido con la Ética Socialista y el Plan de la Patria, contribuyendo a la Seguridad y Defensa de la Nación.

Visión

Ser una Corporación con ética socialista, ambiental y económicamente sustentable, modelo en la prestación de servicio público y motor de desarrollo del país; con talento humano consciente, garante del suministro de energía eléctrica, promotora del uso racional y eficiente de la energía, así como de la participación del poder popular y la preservación de la vida en el planeta.

Valores

Los trabajadores de CORPOELEC fundamentan sus valores en el supra-valor Ética Socialista, que representa la búsqueda del desarrollo pleno del ser humano, que propenda al crecimiento de una fuerza laboral genuinamente humanista, que se enfoque en el cumplimiento del deber social, el respeto a la dignidad humana, la solidaridad y la complementariedad, de igual manera posee los siguientes valores:

Trabajo seguro y saludable: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, promovemos el comportamiento seguro y saludable, la gestión de riesgos, las condiciones y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de la organización, con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, en concordancia con la normativa legal vigente.

Orientación al servicio: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, concentramos nuestros esfuerzos en atender los requerimientos y las demandas de los usuarios y proveedores del sector eléctrico con los más altos niveles de calidad, eficacia y eficiencia, contribuyendo así a la resolución de los problemas de la sociedad.

Responsabilidad: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, asumimos el compromiso con y ante el pueblo y el Estado, de cumplir en forma oportuna, eficiente y eficaz las obligaciones y deberes como prestador del servicio eléctrico.

Honestidad: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, asumimos ante el pueblo, y el Estado, el compromiso de cumplir nuestras obligaciones, responsabilidades y actividades de forma consistente, transparente, recta e íntegra.

Eficiencia: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, asumimos el compromiso y responsabilidad a través del uso racional y sustentable de los recursos, de cumplir con los objetivos y metas en forma oportuna, así como optimizar los procesos que se requieren para prestar un servicio de calidad acorde con el desarrollo y el crecimiento de la nación y la satisfacción de las necesidades y el buen vivir del Pueblo.

Participación: La Corporación Eléctrica Nacional S.A., y sus Trabajadoras y Trabajadores, estamos comprometidos a sumar esfuerzos para mejorar de forma continua y oportuna los resultados de la empresa, con una actitud proactiva y de cooperación a través del trabajo en equipo y el aprendizaje continuo en todos los niveles de la organización.

2.3.4. Estructura Organizacional



2.3.5. Base Legal

El Estado de Alarma decretado por el Ejecutivo Nacional se estableció que realizar teletrabajo o trabajo a distancia, en las disposiciones contenidas en el Capítulo III de la Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores artículo 209 y siguientes relativo a los denominados Trabajadores a Domicilio.

Capítulo III De los Trabajadores o Trabajadoras a Domicilio

Artículo 209:

Trabajador o trabajadora a domicilio Es toda persona que en su hogar o casa de habitación ejecuta un trabajo remunerado, con o sin ayuda de sus

familiares, bajo la dependencia de uno o varios patronos o patronas, sin su supervisión directa, y utiliza para ello materiales e instrumentos propios, suministrados por el patrono o patrona o su representante, y está amparado por las disposiciones contenidas en el presente Capítulo. Estos trabajadores o trabajadoras gozan de los derechos relativos a la seguridad social. Una ley especial, elaborada con amplia participación de los sujetos de la relación laboral, regulará lo correspondiente al trabajo a domicilio, en el marco de la justicia social y del proceso social de trabajo.

El trabajador a domicilio se encuentra amparado, según este artículo por las disposiciones que se encuentran establecidas en dicho Capítulo III de la ley en cuestión. No obstante, el aparte final del mismo artículo, establece que el Trabajo a Domicilio será regulado por una ley especial.

Artículo 210:

Patrón o patrona de trabajadores o trabajadoras a domicilio Se considerará patrono o patrona, a la persona natural o jurídica que se beneficie o contrate directa o indirectamente al trabajador o la trabajadora a domicilio y, en consecuencia, estará obligado al pago de todos los derechos y obligaciones establecidos en esta ley. El patrono o patrona deberá cumplir con el pago de la remuneración pactada, pagos de días domingos y feriados, así como la participación de los beneficios de la entidad de trabajo, vacaciones y prestaciones sociales. También se considerará patrono o patrona a la persona natural o jurídica que habitualmente o con cierta regularidad suministre o venda, a un trabajador o trabajadora materiales a fin de que ésta o éste manufacture o confeccione un producto en su habitación, y a cambio de ello le entregue una remuneración determinada. En este caso la persona natural o jurídica considerada patrono o patrona responderá por las obligaciones laborales previstas en esta Ley.

Este artículo expresa que el patrono de trabajador, como la persona natural o jurídica que contrata de forma directa o indirecta al trabajador a domicilio, tendrá la obligación de pagarle al trabajador su respectiva remuneración, así como, los días feriados y los domingos, la participación en los beneficios de la entidad de trabajo, vacaciones y prestaciones sociales. También deberá, suministrar habitual o regularmente materiales con la finalidad del que el trabajador los confeccione o manufacture en su habitación; obteniendo una remuneración por parte del patrono, la cual, estará acompañada de todas las obligaciones laborales por parte del patrono

Artículo 211:

Jornada de Trabajo y Días de Descanso.

“Los trabajadores y trabajadoras a domicilio se regirán por los límites de la jornada laboral, y tienen el derecho al disfrute y al pago de los días de descanso semanal establecidos en esta Ley.”

En este artículo da mención que los trabajadores tiene los mismo derecho establecidos en la ley, que el trabajador que labora en la oficina.

Artículo 212: Protección del salario

El salario del trabajador o trabajadora a domicilio no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor en la misma localidad por igual rendimiento al trabajador o trabajadora que preste servicio en la entidad de trabajo o local del patrono o patrona. En los casos en los que el patrono o la patrona contrate únicamente trabajadores o trabajadoras a domicilio para fijar el importe del salario, deberá tomarse en consideración la naturaleza del trabajo y la remuneración que se paga para labores similares en la localidad, que en ningún caso será inferior al salario mínimo establecido por el Ejecutivo Nacional. Los patronos o patronas identificados en este Capítulo

deberán fijar en lugar visible en los centros de trabajo o lugares donde proporcionan o reciben el trabajo, los salarios y beneficios que pagan por esas labores.

Este artículo estatuye que el trabajador a domicilio tiene el mismo derecho de pago, el cual no debe ser inferior a lo establecido por la ley si distinción alguna

Artículo 213:

Compensaciones por gastos conexos. “El patrono o patrona deberá pagar a los trabajadores y trabajadoras a domicilio, compensaciones por los gastos relacionados con su trabajo, como los relativos a consumo de servicios públicos y mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo”

Artículo 214:

Registro. “Todo patrono o patrona que contrate trabajadores y trabajadoras a domicilio deberá llevar un registro, con indicación de los siguientes datos:

- 1.- Nombre, nacionalidad, estado civil y cédula de identidad de los trabajadores y de las trabajadoras.
- 2.- Nombres y apellidos, identificación de los patronos o patronas, dirección.
- 3.- Fecha de ingreso al trabajo.
- 4.- Forma, monto y fecha de pago del salario y beneficios devengados.
- 5.- Las compensaciones por gastos conexos pagados a los trabajadores y trabajadoras.
- 6.- días y horas para la entrega y recepción del trabajo.
- 7.- Familiares del trabajador o trabajadora que trabajen con él o ella.
- 8.- Disfrute de vacaciones.

9.- Indicación de los días de descanso semanal otorgados.

10.- Clase, naturaleza y modalidades del servicio que presta el trabajador o la trabajadora.

11.- Firma del patrono o de la patrona y del trabajador o trabajadora en los recibos otorgados.

La no elaboración de este registro implica el reconocimiento de los datos que el trabajador o trabajadora afirme en cualquier instancia como provenientes de la relación establecida.

Artículo 215:

Todo trabajador o trabajadora a domicilio estará provisto de una libreta que deberá suministrarle gratuitamente su patrono o patrona, sellada y firmada por el Inspector o Inspectora del Trabajo que contendrá los siguientes datos:

1) Nombre y apellido, cédula de identidad, sexo, edad, estado civil del trabajador o la trabajadora y dirección donde ejecuta el trabajo.

2) Identificación del patrono o patrona y dirección.

3) Días y horas para la entrega y recepción del trabajo.

4) Forma, monto y fecha del pago del salario. La falta de libreta no priva al trabajador o trabajadora de los derechos que le correspondan de conformidad con esta Ley.

Se establece que todo trabajador deberá estar provisto de una libreta, la cual, deberá ser suministrada de forma gratuita por el patrono, que a su vez tendrá el sello y la firma del inspector del trabajo. Es de hacer la salvedad, que la no existencia de la libreta no priva al trabajador de los derechos otorgados por la LOTTT.

Artículo 216: Prohibición y regulación

El Ministerio del Poder Popular con competencia en Trabajo, cuando considere que la realización de determinadas labores por el sistema de trabajo a domicilio resulte perjudicial a los trabajadores o trabajadoras, podrá por resoluciones especiales, adoptar las medidas que estime convenientes. Podrá también, cuando el trabajo a domicilio sea consecuencia de nuevos sistemas operacionales derivados del progreso tecnológico, dictar uno o varios reglamentos especiales aplicables a las relaciones laborales correspondientes

Se expresa en este artículo que el ministerio con competencia en el trabajo, podrá prohibir y regular el Trabajo a Domicilio, cuando considere que dicho trabajo resulte perjudicial a los trabajadores.

Artículo 217

Ley Especial: Las normas que rigen las relaciones laborales de los trabajadores y de las trabajadoras a domicilio serán establecidas en una ley especial, elaborada en corresponsabilidad y amplia participación de los sujetos de la relación laboral, particularmente los trabajadores, trabajadoras y sus organizaciones sindicales.

2.4 Definición de Términos Básicos:

Trabajo: “el trabajo se define como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. (OIT, 1998)

Trabajador: El “Trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado” (Ley Federal del Trabajo, art 8, 2004)

Home: “Hogar o Casa” es la palabra más usual para un edificio en el que vive una familia. La palabra "hogar" también se refiere a la vida que transcurre en ese edificio.

Office: oficina, “La oficina es un centro vital para garantizar el buen funcionamiento de una empresa, pues, en la misma se maneja toda la información y se procesa todos los requerimientos para que la empresa o la organización puedan alcanzar sus objetivos. (Carlos zavarce - Miriam Ledezma, 2000)

Home Office: “El Home Office, o trabajo desde casa, se refiere a la modalidad más pura del teletrabajo mediante el cual el teletrabajador realiza sus actividades desde su domicilio de manera permanente o distribuida, entre empresa y domicilio”. (Saco Barrios 2007).

Teletrabajo: “Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial, la actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información. Y el uso permanente de algún medio de telecomunicaciones para el contacto entre teletrabajador y la empresa” (Hodson y Gordon, 1995, pag. 63)

Organización: "es un sistema de actividades humanas, diseñadas y formalmente realizadas con el propósito de cumplir con un fin prefijado y explícitamente predefinido". (Fuenmayor ,2002:21)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de Investigación

El trabajo se inscribe dentro de las investigaciones de campo. De acuerdo a Arias (2012), “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).

En tal sentido, se puede señalar que la investigación tendrá un diseño de campo debido a que los datos recolectados se tomarán en forma directa de la realidad en donde se encuentran inmersos los trabajadores y trabajadoras de la oficina comercial cumana III COORPOLEC Cumaná, Estado Sucre.

3.2. Tipo de Investigación.

La investigación será de tipo descriptiva, definida por Arias (2012), como aquella que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p. 24).

En este orden de ideas de acuerdo con los objetivos planteados se establecerán un “Modelo de trabajo flexible Para El Personal De La Oficina Comercial Cumana III; Corpoelec, Cumana, Estado Sucre. Año 2022”

3.3. Área de Estudio

La presente investigación se desarrollará en la oficina comercial cumana III empresa COORPOLEC, ubicada geográficamente en la av.

Cancamure C.C la Banca, de la Ciudad de Cumaná, Estado Sucre, Parroquia Ayacucho del Municipio Sucre.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Toda investigación puede tener diferentes metas, objetivos, planes y propósitos, además de contar con una población que suministre los datos y sus respectivas soluciones al problema del objeto de estudio. Según Arias (2012), la población "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 los objetivos del estudio". (p .81).

En virtud de lo planteado, la población a estudiar en la investigación son 20 personas estas estarán integrada por la Gerencia comercial, Supervisores comercial, la jefa de oficina y trabajadores de la oficina comercial Cumana III.

3.4.2.- Muestra

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

En tal sentido, para este estudio, la muestra está conformada por toda la población antes mencionada (la totalidad de 20, veinte trabajadores).

3.5 Fuentes de Información

En la investigación se utilizarán dos (02) tipos de fuentes de información, las cuales se muestran a continuación:

3.5.1. Fuentes Primarias: Constituidas en esencia, por el jefe de oficina, Supervisores y trabajadores, distribuidos a lo largo de las diversas áreas de los cuales proporcionarán la información necesaria para obtener aspectos inherentes al plan estratégico para la gestión de recursos humanos.

3.5.2. Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias estarán conformadas por textos revistas, artículo y documentos físicos y electrónicos relacionados con el tema y que servirán de sustento teórico y conceptual a esta investigación, pues orientarán la búsqueda de los datos y el análisis de interpretación de la información.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Una vez determinada la población, será necesario establecer los mecanismos para obtener la información requerida, dichos mecanismos están definidos por la técnica a emplear por el investigador que ejecutará el estudio.

La técnica de recolección de datos es precisada por Sabino (2007) como: “la implementación instrumental del diseño escogido”. De allí que, se puede establecer, que son los diferentes recursos que utilizan los investigadores para acercarse a los fenómenos estudiados, y extraer de ellos los datos que se necesitan para ser procesados y llegar a conclusiones significativas (p. 29).

En este sentido, las técnicas que se utilizarán para la recolección de la información serán la observación directa y la entrevista. La primera, de acuerdo con Tamayo (2009), permite corroborar datos provenientes de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona la información.

De igual manera, se usará una guía de observación, la cual según Tamayo (2009), permite obtener información directamente del área que se desea investigar, este instrumento es utilizado para asentar la información proveniente de las observaciones o inspecciones hechas a las diversas áreas de la empresa.

Como técnica se utilizará: una encuesta (realizada al personal con la intención de obtener información que permitirá enriquecer el análisis). Y como instrumento utilizado será el cuestionario.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

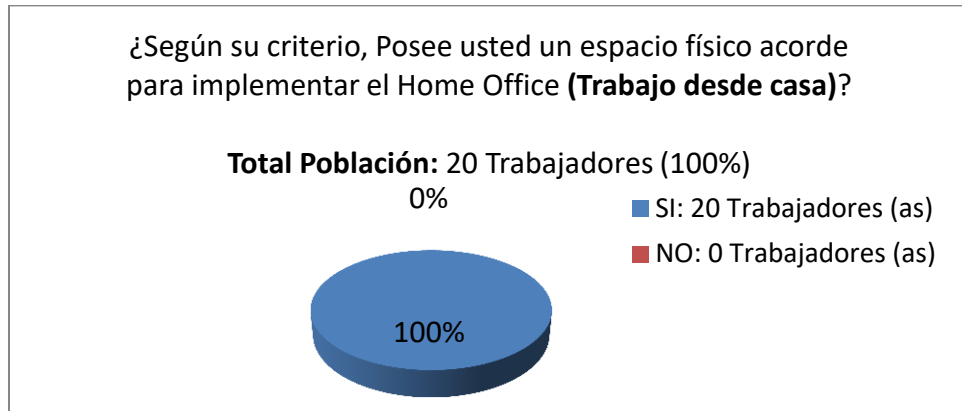
En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento (Encuestas) al personal La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, ubicada en la ciudad de Cumaná.

La finalidad de dicho instrumento fue Analizar los distintos factores que favorecen la aplicación del home office en la oficina comercial Cumana III, CORPOELEC. Cumaná Estado Sucre.

Posteriormente, se plasmó la información mediante gráficas, los cuales fueron reflejados de manera porcentual. Esto con la finalidad de obtener una buena precisión de los resultados y hacer algunos comentarios acerca del cumplimiento de la herramienta.

Factor Espacio Físico.

Gráfica N° 1: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, Según su criterio, Posee usted un espacio físico acorde para implementar el Home Office (Trabajo desde casa)?.

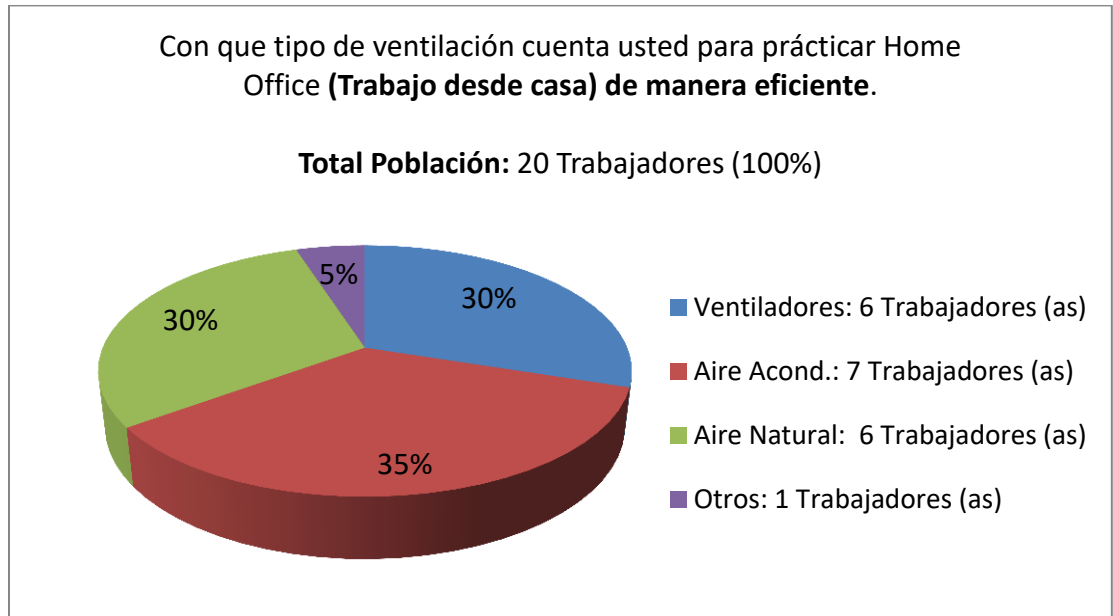


Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

La presente gráfica muestra según la totalidad del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, el cual esta reflejado que de acuerdo a la pregunta formulada todo el personal veinte (20) personas poseen el espacio físico acorde para la implementación del Home Office.

El poseer un buen espacio físico es muy importante ya que permite que el individuo desarrolle las actividades de manera fluida y se sienta tanto física, mental y emocionalmente capacitado para ejecutar cabalmente los trabajos y a su vez el poseer un buen espacio físico puede ser un gran aliado a la hora de incrementar la productividad.

Gráfica N° 2: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión, con qué tipo de ventilación cuenta usted para practicar Home Office (Trabajo desde casa) de manera eficiente.



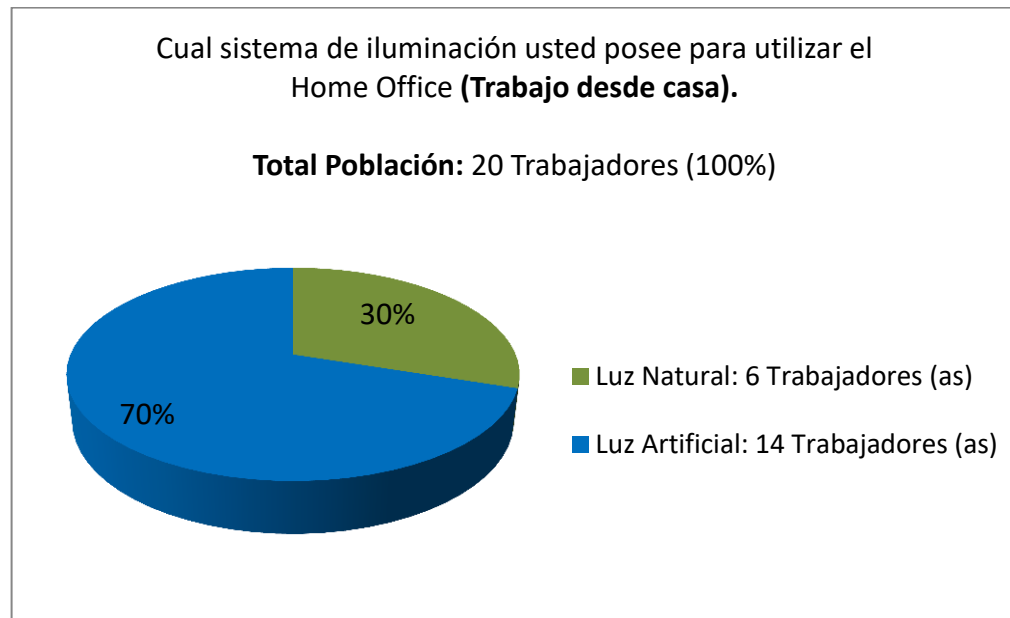
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica nº 2, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 30% (6 trabajadores (as)) cuenta con ventiladores, un 35% (7 trabajadores (as)) posee aire acondicionado, otro 30% (6 trabajadores (as)) utiliza aire natural y un 5% (1 trabajador) usa otro tipo de ventilación para practicar el Home Office.

De acuerdo a estos resultados se puede inferir que el personal cuenta con diferentes tipos de mecanismos de ventilación para utilizar la técnica Home Office.

El contar con una buena ventilación produce un bienestar importante en el trabajador debido a que se siente con la capacidad de realizar las actividades con un sistema de aire fresco, fluido y con esto también conlleva a tener una óptima productividad y salud para efectuar las actividades asignadas, (Home Office).

Grafica Nº 3 Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre Cual sistema de iluminación usted posee para utilizar el Home Office (Trabajo desde casa).



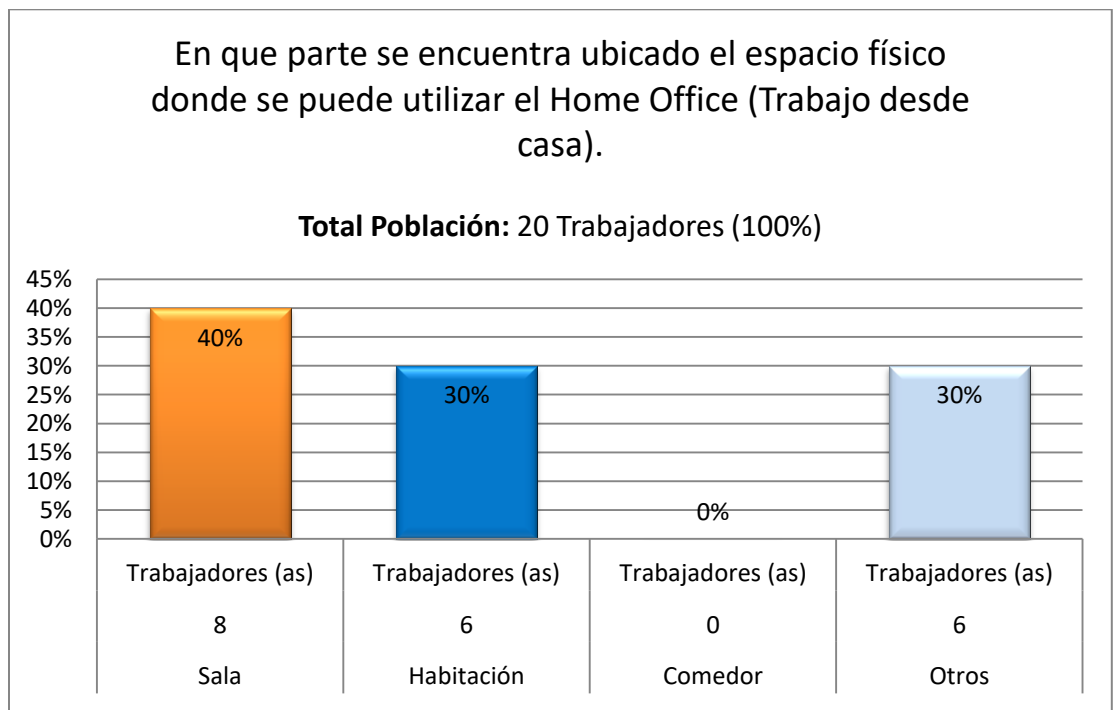
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica nº 3, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 70% (14 trabajadores (as)) utiliza el sistema de Luz natural para efectuar el Home Office, mientras que el otro 30% prefiere usar el sistema de Luz artificial (Bombillos).

Cabe acotar que existe una preferencia en cuanto al sistema de aire libre o mejor conocido como luz solar para efectuar la técnica Trabajo desde casa.

Es importante contar con una buena iluminación en el espacio físico ya que evita que la vista se deba sobre esforzar, y podría desencadenar pérdida de visión, otros problemas como cansancio, dolores de cabeza, fatiga ocular o estrés, y cabe resaltar que contar con la iluminación optima influye directamente en que el trabajador se desempeñe efectivamente durante la ejecución de las actividades.

Gráfica Nº 4: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre. En qué parte se encuentra ubicado el espacio físico donde se puede utilizar el Home Office (Trabajo desde casa).



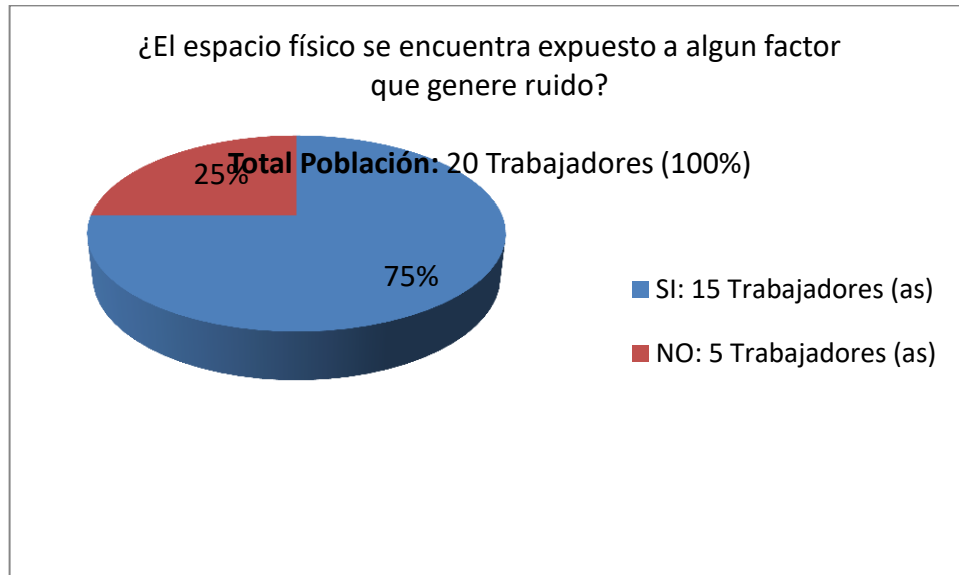
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica nº 4, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 40% (8 trabajadores (as) ubican en la Sala su espacio físico para efectuar el Home Office, un 30% (6 trabajadores (as) tienen el espacio físico en su Habitación y por ultimo otro 30% (6 trabajadores (as) ubican dicho espacio en otro lugar de la Casa.

Es de resaltar que la mayoría del personal usa un espacio físico muy céntrico y acorde para realizar la técnica Trabajo desde casa de manera eficiente.

El contar con un lugar adecuado para realizar las actividades es muy importante debido a que toda tarea o estrategia se desarrollaría eficientemente. Mientras se use un lugar donde no se presente ruidos, o que posea factores que genere distracciones siempre va ser el lugar adecuado. Cabe resaltar que el área de la Sala en el hogar refleja que es un espacio puede que sea adecuado siempre cuando no cuente con factores ruidoso o que cree distracciones, pero este tipo de sitio o espacio en todo hogar siempre cuenta con algún factor que lo transforma en un lugar no adecuado para efectuar actividades como el Home Office.

Gráfica Nº 5: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre si ¿El espacio físico se encuentra expuesto a algún factor que genere ruido?



Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

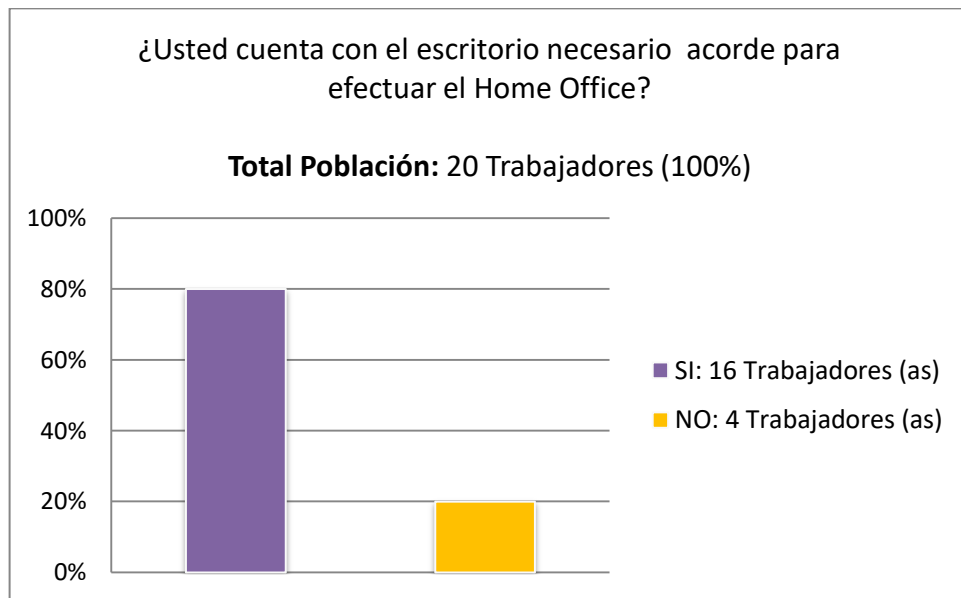
Como se aprecia en la gráfica nº 5, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 75% (15 trabajadores (as)) opinaron que su espacio físico se encuentra en un lugar donde se genera ruido, mientras que otro 25% (5 trabajadores (as)) tienen el espacio físico en un sitio donde no existe la posibilidad de reflejar ruido.

Como se aprecia en la gráfica existe un alto porcentaje de exposición de ruido en el espacio utilizado para realizar el Home Office.

El poseer un espacio físico que este expuesto a un alto factor que genere ruido permite que el trabajador pueda efectuar sus actividades de manera eficiente esto conllevaría a que el Home Office no se emplearía eficientemente ya que perturbaría directamente tanto al trabajo como al trabajador.

Factor Mobiliario.

Gráfica N° 6: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre si ¿Usted cuenta con el escritorio necesario acorde para efectuar el Home Office?



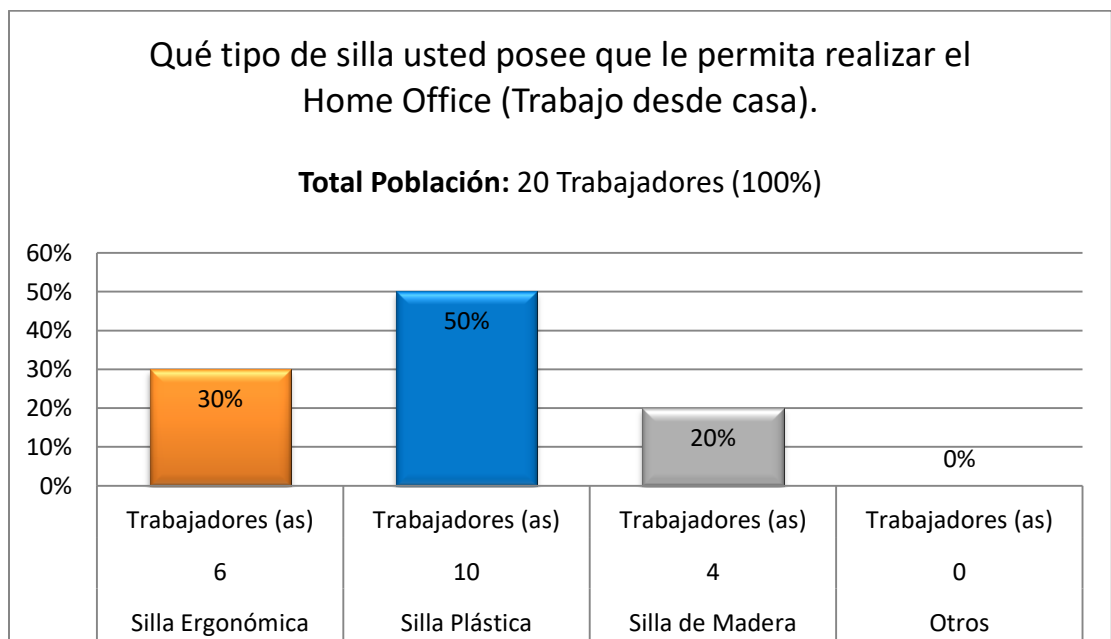
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica n° 6, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 80% (16 trabajadores (as)) aseguran que cuentan con el escritorio adecuado para trabajar desde casa, mientras que un 20% (4 trabajadores (as)) no poseen un escritorio acorde o simplemente no tienen un escritorio para ejecutar las actividades.

Es necesario acordar con las autoridades pertinentes para ayudar a esas personas que no cuentan con este factor mobiliario que es muy importante para ejecutar el Home Office de manera eficiente.

Todo trabajo debe contar con un mobiliario acorde para que se puedan realizar las actividades asignadas, es por esto que el poseer un buen mobiliario llámese escritorio es de suma importancia y más cuando se trata de un Home Office que peculiarmente tiene que contar no tanto con un buen espacio físico y adecuado sino con un sistema de mobiliario eficiente para que el trabajador se pueda sentir relajado y en buena forma mental, física y emocionalmente para efectuar sus actividades.

Gráfica N° 7: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre: Qué tipo de silla usted posee que le permita realizar el Home Office (Trabajo desde casa).



Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

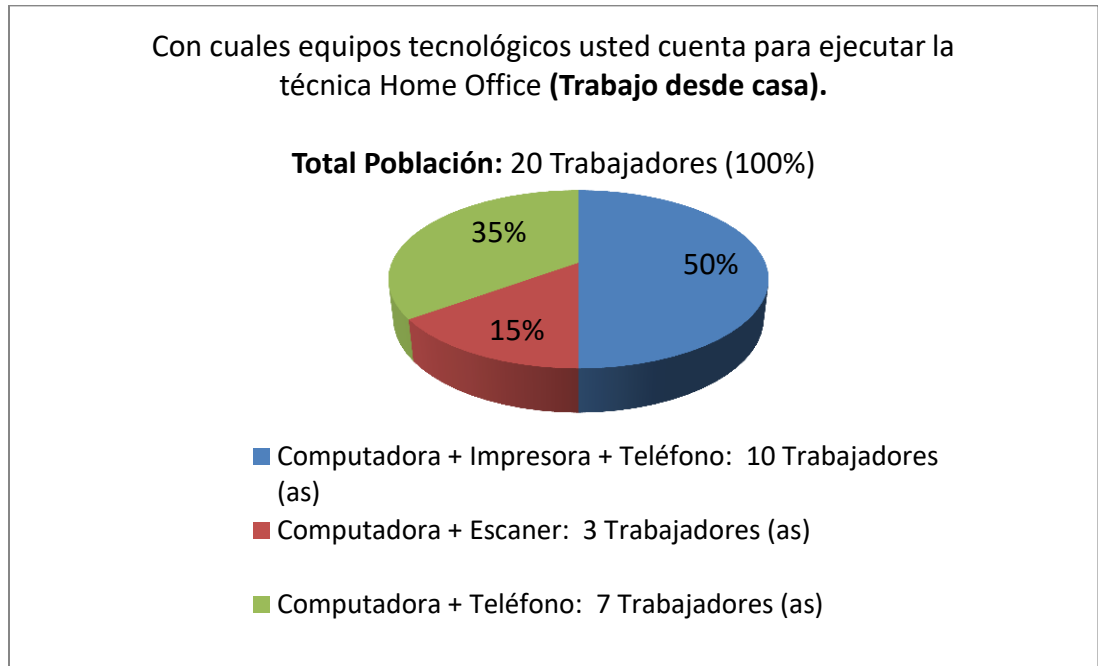
Como se observa en la gráfica nº 7, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 30% (6 trabajadores (as)) aseguran que cuentan con Silla Ergonómica para trabajar desde casa, un 50% (10 trabajadores (as)) poseen Sillas Plásticas y otro 20% (4 trabajadores)) usan Sillas de Madera.

Como observación se puede reflejar que la Silla acorde para este tipo de trabajo en la Ergonómica, pero se evidencia que no hay muchas personas que cuentan con este tipo de mobiliario.

La importancia de una buena ergonomía en el trabajo permite tener un bienestar eficiente, reducir los accidentes y mejorar la productividad en el espacio de trabajo. Poseer una eficiente ergonomía tiene mucho que aportar, ya que se pueden reducir riesgos de problemas músculo-esqueléticos, fatiga y accidentes cuando se mejora la organización del trabajo. Cabe acotar que si no se cuenta con la silla acorde para realizar las actividades, las mismas, no tendrán el mismo impacto favorable tanto dentro del espacio físico como fuera de ella y también le produce al trabajador problemas de salud.

Factor Tecnología.

Gráfica Nº 8: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre: Con cuales equipos tecnológicos usted cuenta para ejecutar la técnica Home Office (Trabajo desde casa).



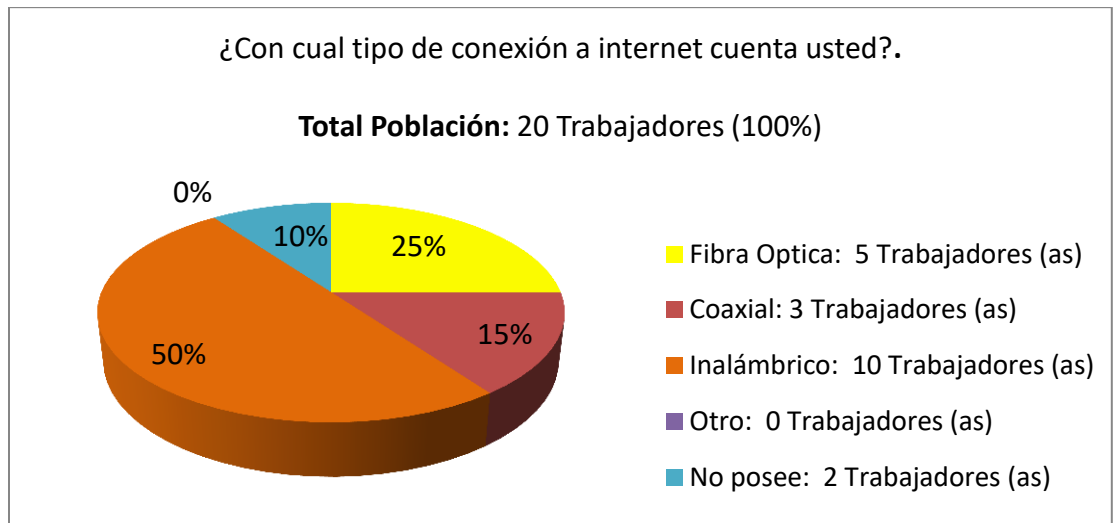
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se observa en la gráfica nº 8, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 50% (10 trabajadores (as)) aseguran que cuentan con Computadora, Escáner teléfono para trabajar desde casa, un 15% (7 trabajadores (as)) poseen Computadoras y escáner, y otro 35% (7 trabajadores)) solo cuenta con su computadora y teléfono.

Es de observar que por lo menos todos los trabajadores (as) cuentan con su computadora que es uno de los requisitos más importantes para poder ejecutar el Home Office.

Cuando se refiere a los equipos tecnológicos se desarrolla un tema muy peculiar en la vida de todo trabajador, es por esto que para realizar un buen Home Office se debe contar con los equipos necesarios, independientemente que no posean todos los dispositivos que se necesiten.

Gráfica N° 9: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre: ¿Con cuál tipo de conexión a internet cuenta usted?



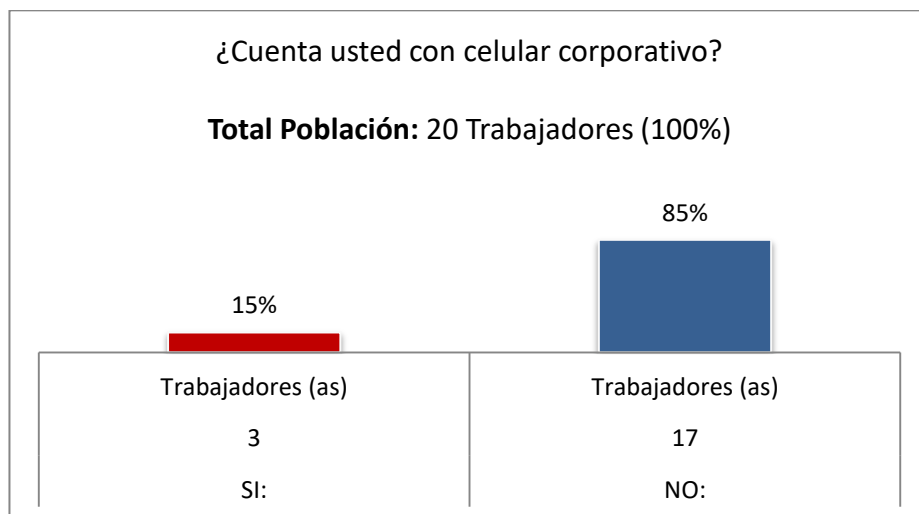
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se observa en la gráfica n° 9, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 25% (5 trabajadores (as)) aseguran que cuentan con conexión a internet por medio de Fibra Óptica, un 15% (3 trabajadores (as)) tienen conexión a internet con cable Coaxial, un 50% (10 trabajadores (as)) cuentan con conexión Inalámbrica y por ultimo 2 trabajadores (as) no poseen conexión a internet lo que corresponde a un 10% de la población de muestra.

Cabe destacar que las conexiones más eficaces para este tipo de trabajos son la utilizada por Fibra Óptica y la Inalámbrica y son las que más demanda tienen en el mercado tecnológico.

En toda área donde se necesite realizar actividades que fomente el uso de servicio de las TICs siempre debe fluir una buena conexión, es por ello, que para realizar un Home Office (trabajo desde casa) esta debe contar con toda la estructura de conectividad necesaria para que a información que se maneje fluya de la manera más óptima y se logre los objetivos propuestos.

Gráfica N° 10: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre si ¿Cuenta usted con celular corporativo?

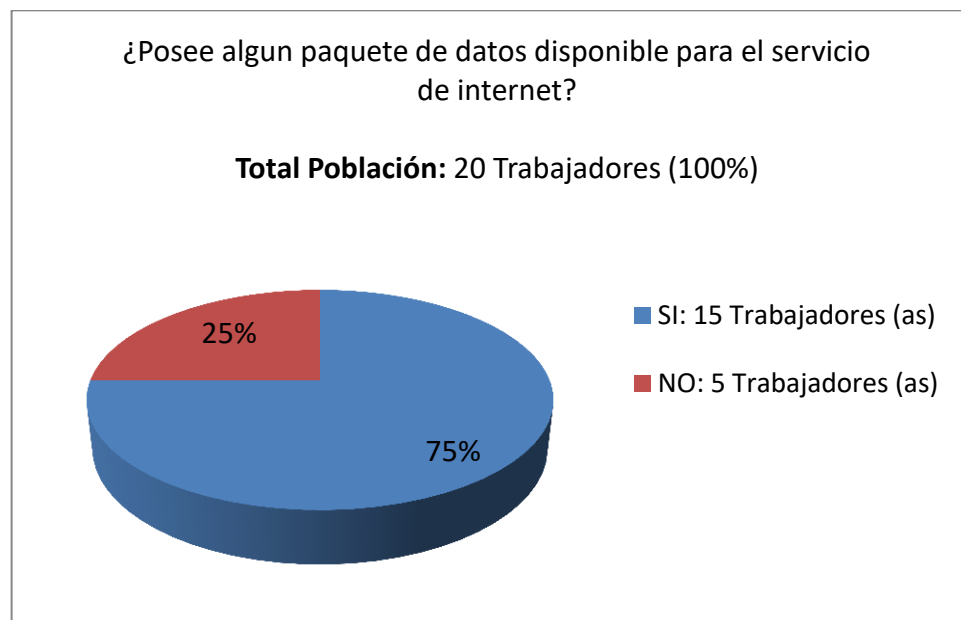


Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica n° 10, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 85% (17 trabajadores (as)) aseguran que no cuentan con teléfono corporativo ya que cuentan con teléfonos propios, mientras que un 15% (3 trabajadores (as)) si lo poseen.

El poseer un celular corporativo trae consigo ciertos beneficios que ayudarían a los trabajadores efectuar sus actividades de la mejor manera. El celular corporativo permite tener comunicación frecuente entre empleados y es una necesidad, sea cual sea la actividad que se realice. Estar en contacto con sus compañeros y supervisores de trabajo, es vital.

Gráfica N° 11: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre: ¿Posee algún paquete de datos disponible para el servicio de internet?



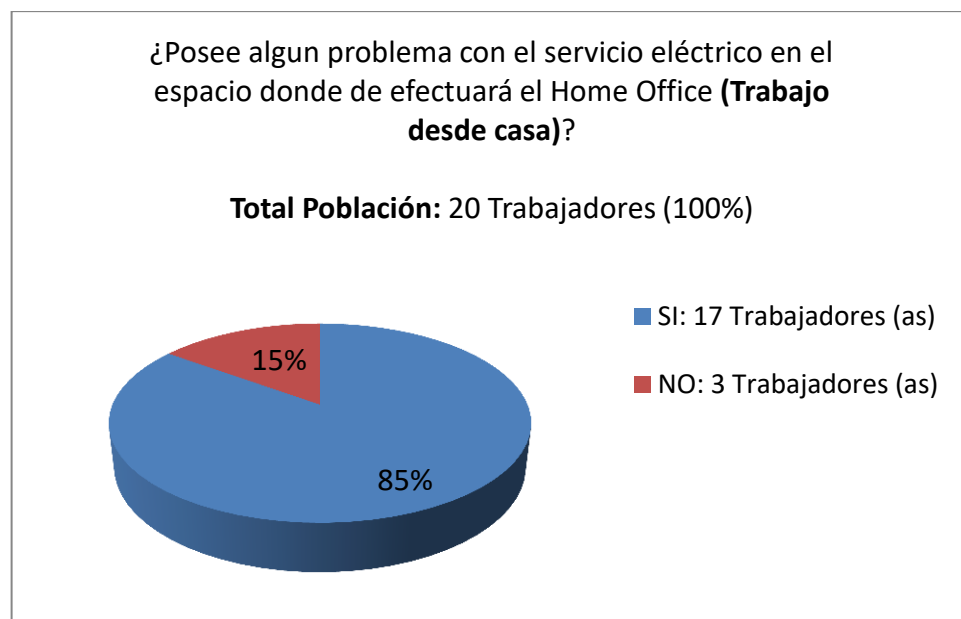
Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica n° 11, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 75% (15 trabajadores (as) aseguran que si cuentan con un paquete de datos para acceso al

servicio de internet, mientras que un 25% (5 trabajadores (as)) no lo poseen; esto debido al alto costo de los planes de consumo disponibles.

Siempre es indispensable contar con un paquete de datos activo en el celular personal o en el servicio de internet que posea. Esto quiere decir que puede aparecer un factor que genere inconveniente de conexión y se necesite este servicio independientemente donde se encuentre, es decir, así se encuentre en un teléfono celular, o algún otro dispositivo; lo importante es que la actividad Home Office se ejecute sin contratiempos.

Gráfica N° 12: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre: ¿Posee algún problema con el servicio eléctrico en el espacio donde se efectuará el Home Office (**Trabajo desde casa**)?

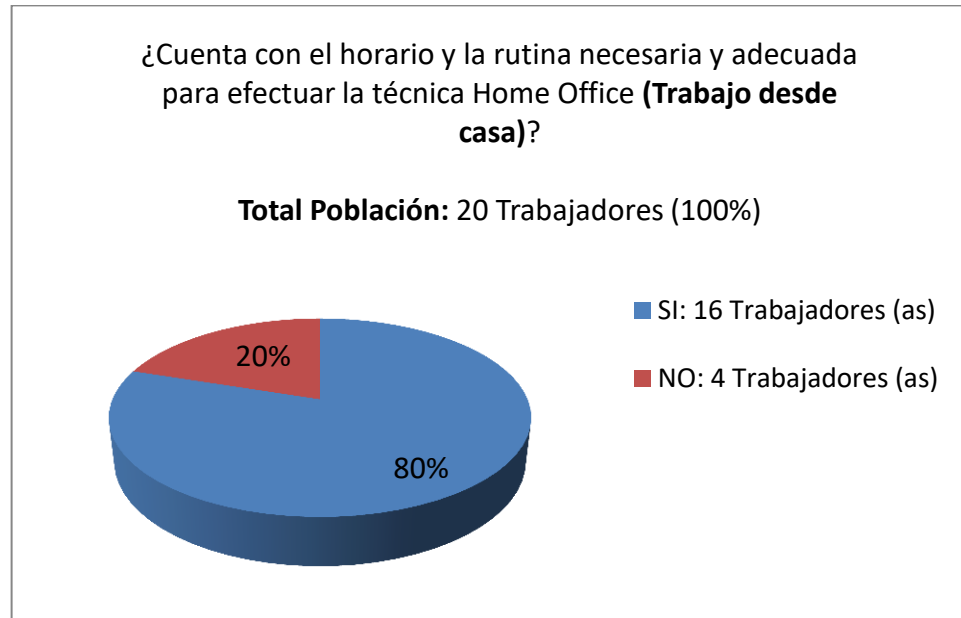


Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se aprecia en la gráfica nº 12, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 85% (17 trabajadores (as) aseguran que si presentan problemas con el servicio eléctrico en el espacio donde se efectuara el Home Office, mientras que el resto no posee problemas (15%).

El no contar con un servicio eléctrico adecuado traería consigo desventajas que implicaría que las actividades no se desarrollen de la mejor manera. Cuando se cuenta con perturbaciones en el servicio eléctrico se está propenso a que se dañen los equipos tecnológicos que se usan para realizar las actividades, así también el trabajador no puede visualizar bien los procesos que realiza y conllevaría a efectuar erróneamente las actividades.

Gráfica Nº 13: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre si: ¿Cuenta con el horario y la rutina necesaria y adecuada para efectuar la técnica Home Office (**Trabajo desde casa**)?

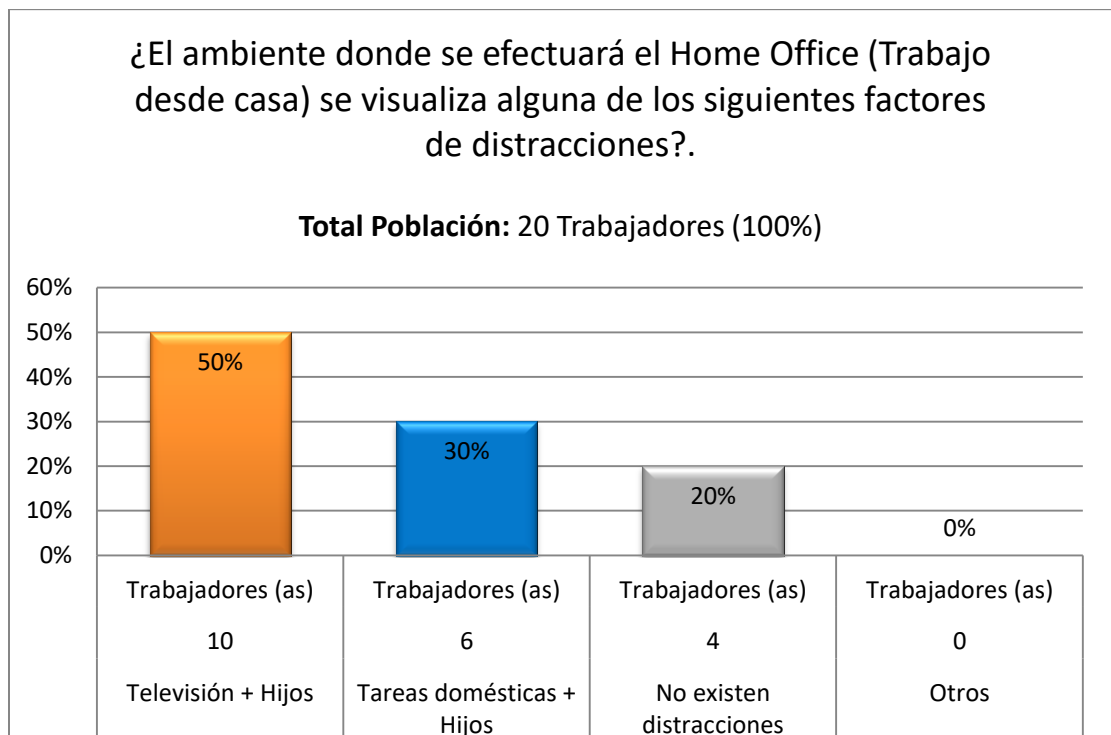


Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se visualiza en la gráfica nº 13, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 80% (16 trabajadores (as)) si cuentan con el horario y las rutinas necesaria para poder llevar a cabo, mientras que el resto no posee problemas (4).

Siempre es importante contar con los horarios y rutinas necesarias para efectuar las actividades de manera eficiente y correctamente sin forzar las habilidades del trabajador. En el entorno del Home Office el tener un control de las rutinas y horarios hace al trabajador tener control de su entorno; sentirse seguros y cómodo a la hora de efectuar las actividades; saber lo que está sucediendo ahora y lo que viene después y saber cómo realizar una actividad o tarea.

Gráfica N° 14: Distribución Porcentual del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. Según su opinión sobre si: ¿El ambiente donde se efectuará el Home Office (Trabajo desde casa) se visualiza alguna de los siguientes factores de distracciones?



Fuente: Datos recolectados y organizados por los autores mediante la aplicación del instrumento.

Como se visualiza en la gráfica n° 14, los trabajadores encuestados (20) de La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC. A esta pregunta respondieron 100% (20 trabajadores) de los cuales un 50% (10 trabajadores (as)) si poseen televisión e hijos como método de distracciones, con el 30% es decir 6 trabajadores (as) cuentan con los hijos y tareas domésticas como distracción y por ultimo un 20% refleja que no existe distracciones.

Las distracciones son factores que conllevan a cosas que pueden ser perjudiciales para los trabajadores. Es tanto así que si un trabajador realiza una actividad y es perturbado por cualquier factor distraedor, tiende a efectuar mal la actividad.

Es por esto que las distracciones son el peor enemigo de todo trabajador que realiza sus tareas o actividades decaer que todo le salga de la mejor manera.

Cuando se efectúa un trabajo desde casa siempre se trata de no poseer factores que distraiga al trabajador para así ejecutar todas sus tareas o actividades eficientemente, de lo contrario se produciría accidentes laborales que impedirían el óptimo desarrollo de las tareas asignadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La totalidad del personal que labora en La Oficina Comercial Cumana III, CORPOELEC, poseen el espacio físico acorde para la implementación del Home Office
- El personal cuenta con diferentes tipos de mecanismos de ventilación, siendo el aire acondicionado y los ventiladores los que más se disponen
- La mayoría del personal prefieren la luz del día para efectuar la técnica Trabajo desde casa
- También usan un espacio físico céntrico y acorde para realizar el trabajo de manera eficiente
- Muchos de los trabajadores alegaron que existe un alto porcentaje de exposición de ruido en el espacio utilizado para realizar el Home Office.
- Todo trabajo debe contar con un mobiliario acorde para que se puedan realizar las actividades asignadas, la mayoría de ellos comentaron que poseen escritorios para la realización del trabajo.
- Los trabajadores también deben tener sillas ergonómicas donde son pocos los que poseen este tipo de silla.
- La tecnología es importante para el trabajo en casa, pues es el medio de trabajo de los trabajadores con la empresa, todos los trabajadores (as) cuentan con su computadora.

- El tipo de conexión a internet que cuentan parte de los trabajadores es mediante la conexión de Fibra Óptica, otros con cable Coaxial.
- El celular corporativo es importante al momento de hacer llamadas exclusivamente para la empresa, la mayoría de los trabajadores no cuentan con este tipo de celular.
- Otra pregunta que se realizó fue si poseían paquete de datos disponible para el servicio de internet, donde casi todos cuentan con paquetes pero otros no tiene por el alto costo.
- El servicio eléctrico es de suma importancia y gran parte de los trabajadores tienen problema con la electricidad
- El horario y la rutina son necesarios y adecuados para efectuar la técnica Home Office, la mayoría si cuentan con el horario y la rutina necesaria para el trabajo desde casa.
- El ambiente donde se efectuará el Home Office no debería tener distracciones, la mitad cuenta con distracciones como los hijos, la tele y el ruido.

En conclusión, se puede decir que una vez aplicado el instrumento de recolección de información se evidencia que existen múltiples factores que conllevan la aprobación y no aprobación del Home Office (trabajo desde casa), pero cabe destacar que una vez realizada la evaluación respectiva se pudo llegar a la conclusión de que a pesar de no contar con todos los requisitos aprobatorios, alrededor del 70% cuenta con lo necesario para implementar el trabajo desde casa (Home Office) mientras que el resto (30%) se distribuirá de acuerdo a sus condiciones el trabajo en la oficina con el objetivo de no crear tanta aglomeración de personal dentro de la oficina comercial.

Por otro lado se plantearon las ventajas que aporta la implementación del home office donde se enfocan la reducción de tiempo, de

desplazamientos de los trabajadores, rentas de oficina que genera gastos a las organizaciones, el home office puede lograr aumentar la productividad, efectividad, motivación, rentabilidad y muchos otros beneficios.

El home office permite evitar el contagio de enfermedades como el coronavirus, además de otras enfermedades contagiosas que se presentan muy frecuentemente cuando estamos en contacto con muchas personas tanto en la oficina como en el traslado.

RECOMENDACIONES

- A partir de las conclusiones, el equipo de investigadores, le recomienda a la empresa algunas herramientas, para desarrollar las labores desde casa eficientemente.
- La empresa debe cumplir con la legislación vigente que aplica para esta la modalidad de trabajar desde casa, asegurar la tecnología (equipo, mobiliario y herramientas) al trabajador para no dificultar su labor a distancia, garantizar que los trabajadores cuenten con un espacio físico adecuado en su hogar para trabajar.
- Junto al trabajador deben coordinar los horarios de trabajo, para evitar que se mezclen las actividades personales con las laborales y así el trabajador se compromete a estar disponible para realizar las tareas que su puesto requiera.
- Definir las responsabilidades del trabajador y la organización durante la práctica del Home Office, también la confidencialidad y cuidado sobre la información y herramientas brindadas por la empresa, el empleado debería firmar un contrato de confiabilidad al trabajar desde casa para no divulgar ninguna información.

- La empresa debe establecer cuáles son las excepciones para ser home office (trabajar desde casa) como: una cuarentena, crisis, falta de transporte, el costo del pasaje. ETC
- La empresa deberá contemplar que el trabajador este en parte en la oficina y en parte desde casa para evitar tanto el aislamiento familiar, con sus compañeros de oficina.
- Supervisar permanente a los empleados, para ver si cumplen con sus funciones y pedirle reportes del resultado.
- Establecer los medios de atención que se usarán para atender a los clientes, así como establecer las plataformas que ayudarán a facilitar la atención de prospectos y clientes actuales.
- Algunas herramientas que ayudarán a realizar el trabajo desde casa y que son un buen complemento para trabajar. (Zoom, Skype, Google Drive, Correo Corporativo).

BIBLIOGRAFÍA

Bautista, L. & La Madrid, S. (2019). Home office (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú.

Cortez, M. (2016). Home office ¿de qué va? Economía-Recursos Humanos.

Recuperado de <https://www.merca20.com/home-office-va/>

Capítulo III de la Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores artículo 209 y siguientes relativo a los denominados Trabajadores a Domicilio

Etkin, Jorge (2000): Política, gobierno y gerencia de las organizaciones, Prentice Hall, Buenos Aires.

El Marco Teórico – SaberMetodología (wordpress.com)

Fuenmayor, Ramsés (2002). Interpretando organizaciones... Una Teoría Sistémico-Interpretativa de Organizaciones. Universidad de los Andes, Consejo de Publicaciones, Consejo de Estudios de Postgrado. Universidad de Los Andes. Venezuela.

Góngora, Norberto y María Florencia Cicatelli (2013): Diagnóstico y evaluación organizacional: repensando su abordaje, S/D.

Gray. M Hodson N, Gordon G. (1995). El teletrabajo (1 ed.) Madrid: Fundación Universidad - Empresa_

Hernández, A. (2015). Home office: felicidad para empleados y empresas. Power-Tools. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/home-office-felicidad-para-empleados-y-empresas.html>

Mejias-Cabrera & Asociados Escritorio Jurídico <https://mejias-cabrerayasociados.com/el-teletrabajo-o-trabajo-a-distancia-en-venezuela>

7.1. – Modalidades Laborales de Trabajo a Distancia: En Casa, A Domicilio y Teletrabajo. – Luis Raul Valbuena

Silva, M. (2015). ¿Te dieron días de home office? Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/te-dieron-d%C3%ADas-de-home-office-dejo-algunos-tips-lic-manuela-silva>.

Saco Barrios, R. (2007). El Teletrabajo. Revista Derecho PUCP- Pontificia Universidad Católica del Perú No. 60.

Trabajo desde casa: estas son las ventajas y desventajas (occ.com.mx)

<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/20319/1/Tesina>

ANEXOS



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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información para **Diseñar Un Modelo De Trabajo Flexible**. La información obtenida servirá de base para el desarrollo de la investigación titulada **“HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA III, CORPOELEC CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022”**, realizada por los Bachilleres. Zorcarlys Villarroel, Jiliannys Vizcaino, y Luis García para optar al título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente.

Se le agradece la sinceridad de sus respuestas. El cuestionario es anónimo y la información suministrada tendrá carácter confidencial y será utilizada con fines eminentemente académicos.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y sin más que agregar, se despide:

Atentamente.

Bachilleres.

Villarroel Zorcarlys

Vizcaíno Jiliannys

García Luis

INSTRUCCIONES

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** el número correspondiente a la respuesta que usted considere que refleja mejor la situación:

Ítem: ESPACIO FISICO.

1. ¿Posee usted un espacio físico acorde para implementar el sistema Home Office?

SI

NO

2. ¿Cuenta con el sistema de ventilación necesario para practicar el Home Office de manera eficiente?

VENTILADORES

AIRE

ACONDICIONADOS

AIRE NATURAL

SIN VENTILACION

OTROS

3. ¿Cual sistema de iluminación está presente en el espacio físico?

ILUMINACION NATURAL

ILUMINACION ARTIFICIAL
(BOMBILLOS)

4. En que parte se encuentra ubicado el espacio donde se puede

utilizar el Home Office.

SALA
HABITACION
COMEDOR
PORCHE
OTROS

5. ¿El espacio físico se encuentra expuesto algún factor que genere ruido?

SI
NO

Ítem: MOBILIARIO.

6. ¿Usted cuenta con el escritorio necesario adecuado para efectuar el Home Office?

SI **NO**

7. Posee algún tipo de silla apta para realizar las actividades.

**SILLA
ERGONOMICA**

MADERA

PLASTICAS

OTROS

Ítem: EQUIPOS TECNOLOGICOS.

8. Con cuales equipos tecnológicos usted cuenta para efectuar la técnica Home Office.

COMPUTADORA

ESCANER

IMPRESORAS

TELEFONO

Ítem: CONEXIONES.

9. Con cual tipo de conexión para internet cuenta usted:

FIBRA OPTICA

SATELITAL

COAXIAL

INALAMBRICA

OTROS

NO POSEE

10. Cuenta con celular corporativo.

SI

NO

11. ¿Cuenta con algún paquete de datos disponible para el servicio de internet?

SI

NO

Ítem: PROBLEMAS DE LUZ.

12. ¿Posee algún problema con el servicio eléctrico en el espacio donde se efectuara el Home Office?

SI

NO

Especifique:

Ítem: HORARIO Y RUTINA.

13. ¿Cuenta con el horario y rutina necesaria acorde para efectuar la técnica Home Office?

SI

NO

Ítem: distracciones.

14. El ambiente donde se efectuara el Home Office se visualiza alguna de los siguientes problemas de distracciones:

TELEVISION

HIJOS

OTROS

MASCOTAS

TAREAS DOMESTICAS

NO EXISTE DISTRACCIONES

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

METADATOS

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

Título	HOME OFFICE COMO MODELO DE TRABAJO FLEXIBLE PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA COMERCIAL CUMANA III, CORPOELEC CUMANA, ESTADO SUCRE. AÑO 2022
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ZORCARLYS DEL VALLE VLLARROEL GUARAMATA	CVLAC	25.997.138
	e-mail	Z.orca@hotmail.com
	e-mail	
JJILIANNYS CAROLINA VIZCAINO ALVAREZ	CVLAC	25.099.412
	e-mail	vizcainojili@gmail.com
	e-mail	
LUIS ALEJANDRO GARCIA ACEVEDO	CVLAC	26.109.343
	e-mail	loriannyga@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Home Office, Calidad de vida, mejoras de trabajo.
--

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
Ciencias Sociales	Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Gracias a la gran cantidad de herramientas tecnológicas que existen en la actualidad, con el tiempo se ha vuelto más común que algunas empresas permitan a sus empleados hacer home office (trabajar desde su casa).

Es por eso que la presente investigación define al Home Office como una modalidad de trabajo a distancia como objetivo principal, Diseñar Un Modelo De Trabajo Flexible generando un equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, incrementando su calidad de vida e impactando positivamente en su eficiencia.

En esta investigación se elaboro una encuesta con la finalidad de Analizar los distintos factores que favorecen la aplicación del home office, para ver si estos cumplían con las condiciones del home office. La muestra está conformada por la totalidad de veinte trabajadores. La presente investigación será de método descriptiva, el trabajo tiene un diseño de campo debido a que los datos recolectados se tomarán en forma directa de la realidad en donde se encuentran inmersos los trabajadores. La encuesta consta de catorce preguntas confidenciales a través de esta se pudo concluir que existen múltiples factores que conllevan la aprobación y no aprobación del Home Office.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
CAMACHO SÁNCHEZ, ZELIDETH	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
MATA AZUAJE, OLY	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	XXXXX
	e-mail	olymataudo@gmail.com
MONTAÑEZ MATA, MARIA DEL CARMEN	ROL	A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@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
	Application/Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

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"**.

Letdo 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 CUNFEL
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

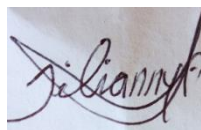
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

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”.

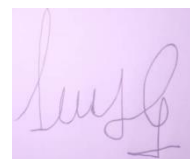
FIRMA DE LOS AUTORES



ZORCARLYS VILLARROEL
AUTOR



JILIANNYS VIZCAINO
AUTOR



LUIS GARCIA
AUTOR

FIRMA DEL ASESOR



PROF: OLY MATA