



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA**

**IMPACTO DE LA MODALIDAD DE TRABAJO HOME OFFICE  
EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA  
PACIFIC LOGGING VENEZUELA C.A. 2020-2024**

**Asesor Académico:  
MSc Ing<sup>o</sup> Uliana Wills**

**Autor:  
Rincón Delacierta, Ricardo, Rafael  
C.I: N°. 28.081.002**

**Proyecto de Trabajo de Grado, modalidad Tesis de Grado, presentado  
como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Gerencia de  
Recursos Humanos.**

**Maturín, julio de 2024**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

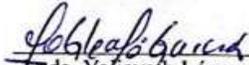
CTG-ECSA-GRH-2024

**MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO**

**ACTA N° 1964**

En Maturín, siendo las 11:00 (am.) del día 17 de Julio del 2024 reunidos en la Sala Luz Marina Ruíz, Campus Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores ULIANA WILLS (Asesor Académico), MORELLA LEÓN (Jurado), YOLISVETH LÓPEZ (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: “IMPACTO DE LA MODALIDAD DE TRABAJO HOME OFFICE EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A PERIODO 2020-2024”. Por el Bachiller RINCÓN DELACIERTA, RICARDO RAFAEL. C.I N° V- 28.081.002. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

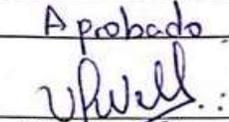
  
Rincón D, Ricardo R.  
C.I: V-28.081.002  
Bachiller

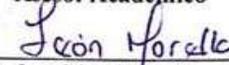
  
Eda. Yolysveth López.  
C.I: 14.939.868  
Jurado

  
MSc. Joanna Martínez.  
C.I: V- 12.539.855

Sub-Comisión de Trabajo de Grado



  
MSc. Uliana Wills.  
C.I: 11.774.319  
Asesor Académico

  
Ing. Morella León.  
C.I: 13.552.525  
Jurado

  
MSc. Joanna Martínez.  
C.I: 12.539.855

Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.\*NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N°9211 libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

**DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS**



**Universidad de Oriente  
Núcleo Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos  
Maturín- Estado- Monagas**

**IMPACTO DE LA MODALIDAD DE TRABAJO HOME OFFICE EN  
LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PACIFIC  
LOGGING VENEZUELA, C.A. PERIODO 2020-2024"**

### **ACTA DE APROBACIÓN**

**Presentado por:  
Br. Rincón Delacierta, Ricardo Rafael**

**Prof. Ing° Eliana Wills  
Asesor Académico**

**Prof. Lcda. Yolisveth Lopez  
Jurado Principal**

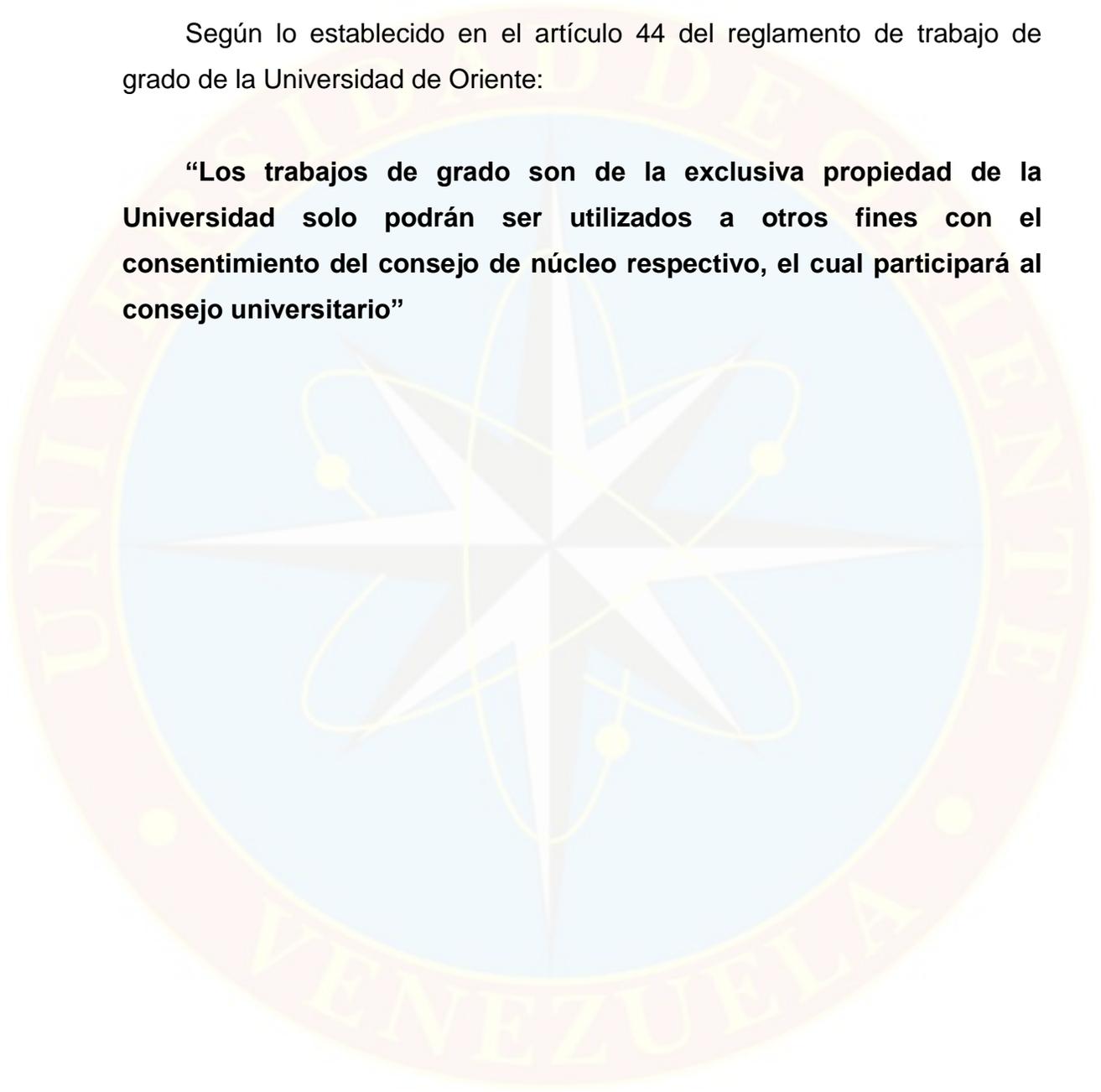
**Profe. Ing°. Morella León  
Jurado Principal**

**Maturín, julio del 2024**

## RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 44 del reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente:

**“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, el cual participará al consejo universitario”**



## DEDICATORIA

Primeramente, a Dios que siempre está conmigo y guía mi camino.

Agradecer a mi familia y dedicarle este logro a todos ellos, en especial a mi mamá, papá, hermanos, abuelos, tíos y primos, que cada uno dio su grano de arena para continuar motivándome en continuar con los estudios, hasta llegar a este punto de la vida y estar cuando los más necesito.

A todas las personas que han propiciado motivación en mi día a día, de manera profesional y personal. A todos mis amigos, compañeros y profesores que me han acompañado a largo de mi camino.

*Rincón Delacierta, Ricardo*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que han apoyado y quienes han sido los pilares que me han motivado a seguir adelante, hasta llegar a este punto de la vida.

A la Universidad De Oriente por ser la casa de estudio donde cumplí los 5 años de carrera exitosamente, donde conocí a mi querido grupo de estudio y amigos que espero perduren un largo tiempo.

A la empresa Pacific Logging Venezuela. C.A, por abrirme sus puertas y permitirme realizar mis pasantías profesionales y el proyecto de tesis.

A la Ing. Uliana Wills, por el inmenso apoyo en la conclusión de mi tesis de grado, que me ha dado las herramientas y me demostró que con dedicación y perseverancia se puede llegar lejos.

A mis profesores de la carrera que he tenido el honor de ver sus clases y encontrar nuevos aprendizajes y experiencias que significan mucho para mí.

*Rincón Delacierta, Ricardo*

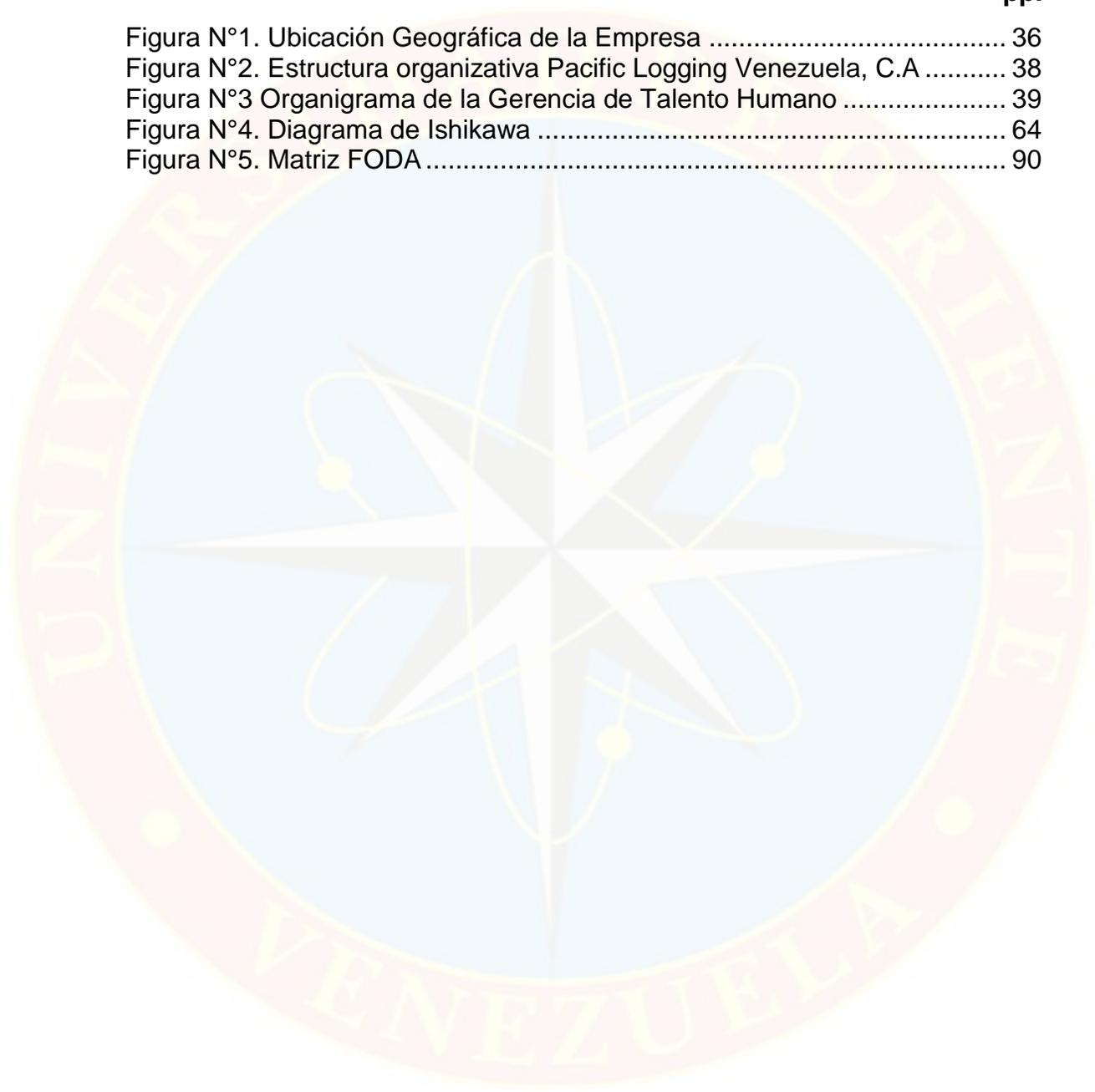
## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>5</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
1.2.1 Objetivo general .....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	13
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>16</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>16</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2.2 BASES TEÓRICAS .....	20
2.2.1. Conceptualizando la cultura organizacional .....	20
2.2.2 Características de la Cultura Organizacional.....	22
2.2.3 Funciones de la cultura organizacional .....	25
2.2.4 Resumen histórico del trabajo remoto .....	27
2.2.5 Trabajo remoto como modalidad de trabajo .....	29
2.2.6 Ventajas y desventajas del Home Office .....	30
2.3 BASES LEGALES .....	31
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	32
2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras .....	33
2.3.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo .....	34
2.3.4 Decreto N°4.160 .....	34
2.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	35
2.4.1 Ubicación.....	35
2.4.2 Reseña histórica.....	36
2.4.3 Misión .....	37
2.4.4 Visión.....	37

2.4.5 Estructura organizativa de la empresa .....	38
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>40</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ....	46
3.5.1 Observación directa.....	46
3.5.2 Entrevista estructurada.....	47
3.5.3 Encuesta.....	48
3.5.4 Revisión bibliográfica.....	50
3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	50
3.6.1. Diagrama de Ishikawa .....	51
3.6.1 Matriz FODA.....	52
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>53</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD HOME OFFICE EN EMPRESA PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A.....	53
4.2 MODELOS DE GESTION TECNOLOGICA UTILIZADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD HOME OFFICE EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.....	65
4.3 EFECTOS DE APLICAR LA MODALIDAD HOME OFFICE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A. ....	74
4.4 FACTORES CLAVES DE ÉXITO QUE PERMITAN INCORPORAR A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO PARA CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS, TRANSFERENCIA Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS A TRAVES DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS. ....	88
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>95</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	95
5.2 RECOMENDACIONES.....	97
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>110</b>
<b>HOJAS METADATO .....</b>	<b>117</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>pp.</b>
Figura N°1. Ubicación Geográfica de la Empresa .....	36
Figura N°2. Estructura organizativa Pacific Logging Venezuela, C.A .....	38
Figura N°3 Organigrama de la Gerencia de Talento Humano .....	39
Figura N°4. Diagrama de Ishikawa .....	64
Figura N°5. Matriz FODA .....	90



## INDICE DE TABLAS

	pp.
Tabla N°1. Operacionalización de variables .....	45
Tabla N°2. Distribución absoluta y porcentual referente a la modalidad de trabajo actual.....	76
Tabla N°3. Distribución absoluta y porcentual en referencia a la productividad del trabajo Home Office Vs. presencial. ....	77
Tabla N°4. Distribución absoluta y porcentual acerca de las Horas de trabajo durante la modalidad Home Office. ....	78
Tabla N°5. Distribución absoluta y porcentual referente a como el Home Office afectó las responsabilidades del Hogar durante la pandemia.....	80
Tabla N°6. Distribución absoluta y porcentual referente a los servicios de Internet que poseen los empleados. ....	81
Tabla N°7. Distribución absoluta y porcentual referido a las interrupciones a causa del internet y fallas eléctricas en la modalidad Home Office .....	82
Tabla N°8. Distribución absoluta y porcentual referente a los equipos informáticos de los empleados y los suministrados por Pacific Logging Venezuela, C.A. para el Home Office .....	83
Tabla N°9. Distribución absoluta y porcentual acerca de la capacitación de aplicaciones tecnológicas de uso remoto hechas por Pacific Logging Venezuela, C.A. ....	84
Tabla N°10. Distribución absoluta y porcentual acerca de las barreras limitantes de los empleados para la aplicación de Home Office. ....	85
Tabla N°11. Distribución absoluta y porcentual referente a la opinión del empleado sobre el Home Office en pandemia COVID-19.....	86



Universidad de Oriente  
Núcleo Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos  
Maturín- Estado- Monagas

**“IMPACTO DE LA MODALIDAD DE TRABAJO HOME OFFICE EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A. PERIODO 2020-2024”**

**Asesor Académico:**  
MSc Ing<sup>o</sup> Uliana Wills

**Autor:**  
Rincón Delacierta, Ricardo, Rafael  
C.I: N°. 28.081.002

## **RESUMEN**

La referida investigación estuvo dirigida al estudio del impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional de la empresa Pacific Logging Venezuela C. A durante el periodo 2020-2024. La mencionada empresa aplicó esta modalidad de trabajo desde el inicio de la pandemia COVID-19, donde debieron de adaptar a todo su personal al Home Office para cumplir con las atribuciones emanadas por el Ejecutivo Nacional. El mencionado proyecto fue desarrollado a través de una investigación de campo con apoyo documental con nivel descriptivo. La población objeto de estudio veintitrés (23) empleados, excluyéndose tres (03) los cuales por la naturaleza de funciones no laboraron bajo esta modalidad. Del mismo modo, se aplicaron técnicas de recolección de datos en las que destacan: observación directa, entrevista estructurada, revisión documental y técnicas de análisis de datos: Diagrama de Ishikawa y matriz FODA. Una vez la información fue obtenida, revisada y analizada, reveló el estado actual de la cultura organizacional, la cual demuestra ser cambiada radicalmente por la pandemia COVID-19 pero que el compromiso de los empleados, gerentes y líderes se mostró resiliente en la continuidad del trabajo operativo. Por otra parte, la entrevista estructurada aplicada al área gerencial, denota que no hay un modelo de gestión tecnológico a priori y que el suscitado cambio de modalidad de trabajo fue adaptándose laboralmente con el tiempo y esfuerzo de la gerencia y los empleados. Además, se destaca los efectos de aplicación de la modalidad Home Office en los empleados, los cuales manifestaron que tiene sus aspectos positivos y negativos, especialmente las barreras limitantes que afecta en su satisfacción laboral. Mediante la aplicación de la matriz FODA, se visualizaron factores claves de éxito con el uso de herramientas tecnológicas, observándose, el talento humano altamente calificado y comprometido con la visión de la empresa, el cual se puede reforzar para establecer ventajas competitivas.

**Palabras claves:** Cultura organizacional, Herramientas de Gestion, Home Office, Satisfacción laboral.

## INTRODUCCIÓN

El sentimiento de pertenencia de una empresa constituye principalmente en las conexiones diarias entre colaboradores, la visión y compromiso de la empresa por crear principios que se adapten a una propia idea empresarial que puedan tener como guía durante la prestación de sus servicios.

La cultura organizacional constituye el espacio psicosocial en el que se llevan a cabo todas las actividades en la gestión de las organizaciones, se transmite un sentido de identidad de los empleados, promueve pautas no escritas y a menudo sobre cómo desenvolverse dentro de una empresa. Se ha evidenciado su impacto en los individuos y se considera dicha variable un importante predictor del desempeño organizacional (Cameron y Quinn, 2006, p. 16).

La cultura organizacional se desenvuelve implícitamente dentro de cada organización mediante la comunicación de ideas escritas o que se vuelve parte de la empresa.

Es de interés para el gerente de Recursos Humanos identificar las maneras en la que su organización puede crear y decidir qué tipo de cultura utilizar, para quien será dirigida las ideas que la empresa quiere transmitir que la haga destacarse entre las demás. Y en un todo, se basa en identificar las características más resaltantes de toda una empresa, ir al centro de ella para que sea el enfoque de la misma.

A partir de la pandemia COVID-19, ocurrida en el año 2020, impacto en muchos aspectos de la vida cotidiana, diferentes ámbitos y concepciones culturales y sociales fueron radicalmente cambiados por el confinamiento que

mantuvo a toda la población dentro de sus hogares para evitar el contagio. Tanto es así, que las relaciones laborales, sociales disminuyeron drásticamente por el distanciamiento generado en el individuo un estado de alerta para protegerse ante el virus, las comunicaciones empresariales pasaron a ser estrictamente digitales, transformando el entorno de cómo se relaciona el individuo con su entorno social y laboral.

Es por ello, que la pandemia modificó la forma de trabajar y transformarla completamente para el mundo digital con el objetivo de mantener una relación laboral estable entre el personal y jefes, ocasionando que la falta de trabajar desde la comodidad de una oficina no sea un impedimento para que un colaborador no reanude con sus labores. El trabajo dentro de oficinas y establecimientos públicos cerraron sus puertas para aplicar las medidas por la contingencia de COVID-19 a nivel mundial.

El 13 de marzo del año 2020 Delcy Rodríguez, vicepresidenta Ejecutiva del Gobierno Venezolano, confirmó los primeros casos en el país. Ese mismo día, se firmó el decreto de Estado de Alarma en el territorio nacional para atender la emergencia sanitaria *“Queremos con gran responsabilidad informar al país que en la madrugada del día de hoy se confirmó a través de las pruebas que existen al respecto debidamente certificadas por la OMS han sido certificados dos casos de coronavirus en Venezuela”* (Disponible en: <https://mppre.gob.ve/2020/03/13/confirman-dos-casos-coronavirus-venezuela/> [Consulta 16/03/2024.]

Posteriormente, se fueron decretando las suspensiones de actividades educativas, actividades laborales con la excepción de actividades de servicio social y de salud, seguridad policial y militar, suspensión de vuelos nacionales e internacionales. La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A,

ante la pandemia COVID-19 debió adaptarse a la modalidad de trabajo “Home Office o también llamado trabajo remoto” para seguir brindando sus productos y servicios de manera continua e ininterrumpida.

Para, Eurofound (2020):

La aplicación de la medida del confinamiento, impactó en el modo de trabajar, aun cuando en diferentes partes del mundo era normal la modalidad (Home Office) en España antes de la pandemia solo el 7,3% teletrabajaba a diario, un 5,3% lo hacía varias veces a la semana y un 4,6%, varias veces al mes. (Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/2022/el-aumento-del-teletrabajo-impacto-en-las-condiciones-de-trabajo-y-la-normativa> [Consulta 15/03/2024.]).

Sin embargo, la aplicación de medidas de confinamiento a nivel mundial pudo afectar la situación en los empleados hubo más de un factor que irrumpió la vida del trabajador, como: falta de sueño, el estrés, el descontento, incertidumbre, escaso conocimiento en la utilización de herramientas tecnológicas para trabajar desde casa, aunado como convivir con la nueva realidad laboral que algunos casos pudiese afectar la calidad de vida del hogar.

La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, ubicada en Avenida Bella Vista, Maturín- Edo Monagas, dedicada al ramo de soluciones integrales y tecnológicas, no escapó de esta inminente realidad, los empleados tuvieron que adaptarse a esta nueva modalidad de Home Office. La empresa objeto de estudio adopto tecnologías de información y comunicación tales como: email, mensajería de texto y videoconferencias.

En función a lo antes descrito con la presente investigación se pretende estudiar el impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional en la empresa Pacific Logging Venezuela C.A, en periodo pandemia COVID-19.

Para ello el estudio se estructuró de la siguiente forma:

**Capítulo I- El Problema y sus Generalidades:** en el cual se presentó el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación de la investigación y definición de términos básicos.

**Capítulo II- Marco Teórico:** estuvo constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y aspectos generales de la empresa.

**Capítulo III- Marco Metodológico:** el cual contempló el tipo y nivel de la investigación, la población objeto de estudio, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos y referencias bibliográficas.

**Capítulo IV Presentación y análisis de los resultados:** donde se presentaron los resultados de la investigación.

**Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones:** se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos específicos de la investigación.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

### 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La eficacia y el éxito de una empresa no se determinan solamente por las habilidades y destrezas de los empleados o gerentes, la organización colectiva laboral tiene una visión y su forma de hacer las cosas, un cierto estilo que lo hace diferente a otras empresas. Mediante ese punto, es donde parte la cultura organizacional como una idea clara sobre los objetivos, la dirección y el clima laboral.

La palabra cultura tiene un significado amplio que se puede interpretar de varias maneras. Para definirla, (Schein, 2004, p. 23-24), *“indica que la cultura como las presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa que operan inconscientemente y definen tanto que interpretación básica la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno”*

La relación entre la cultura y el trabajo es una idea de que las personas puedan formar parte de una colectividad laboral hace que el empleado exprese sus opiniones ante sus compañeros y jefes, debido a que cada uno aporta su cultura que está basada en una serie de situaciones y conceptos que pueden o no, ser entendidas dentro de una organización.

Actualmente las empresas son mucho más que estructuras jerárquicas y mecanizadas como en el pasado, el empleado toma protagonismo con sus comportamientos ante los grupos laborales que se encuentren de la empresa

de manera que puedan manifestar problemas, o experiencias comunes con el fin de mejorar una situación en específico.

Cabe resaltar, que la cultura organizacional deriva de una serie de valores y principios que principalmente vienen marcados por los fundadores o jefes de una organización El autor previamente citado, (Schein, 2004, p. 65) indica:

Se tiene que entender las intenciones individuales de los fundadores, líderes o inspiradores de un nuevo grupo o empresa, con sus propias estimaciones de la situación, sus presunciones y valores, llegan a convertirse en un conjunto de decisiones compartidas y validadas consensualmente. Desde el inicio de una empresa, se debe plantear que es lo que se quiere conseguir mediante ella, que dirección quiere tomar, el destino de la misma. Esto permite crear una misión y visión corporativa definida que se traduce en un talento humano motivado y sólido que les permita desarrollar sus habilidades.

Consecuentemente, la imagen interna de la empresa llegará al público hasta potenciales talentos humanos que compartan los ideales de una empresa y es importante este aspecto debido que la cultura del mundo repercute internamente en los empleados como también de los procesos internos de la organización (productos y servicios) y esto genera en ocasiones una abundancia de factores cambiantes que determinan el camino de la empresa.

Siguiendo esta misma idea, el Home Office, es una modalidad de trabajo que ha venido en constante evolución y en ascenso, más aún a partir de la pandemia COVID-19, que obligó a las empresas a dar una respuesta rápida a los empleados en un momento de incertidumbre para que puedan continuar seguir recibiendo sus remuneraciones.

La capacidad de adaptarse rápidamente a las nuevas formas de trabajo, responder a la crisis y superar obstáculos es en gran medida un indicador de que tan bien conectados están los empleados entre sí y con la cultura de la organización. En ese sentido, el esfuerzo por mantener activa la cultura organizacional y fomentar la colaboración en una fuerza laboral puede fortalecer la confianza dentro de una organización.

Desde los años 70 hay un hito histórico que Jack Nilles trabajador de la NASA, considerado el padre del teletrabajo. En 1976 lo definió en su trabajo The Telecommunications-transportation Tradeoff como: *“cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información”* o de forma más gráfica *“la posibilidad de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo”*. (Disponible en: <https://jala.com/Telecomm%20and%20Org%20Decentralization.pdf> [Consulta 09/03/2024.]).

Este sería el primer planteamiento del Home Office, moviendo el trabajo hacia el trabajador, reemplazando el traslado del trabajador a su oficina y que el mismo pueda operar desde la comodidad de su hogar. De esta manera, la idea del teletrabajo era atractiva tanto para los empleados, como también las empresas que buscan la optimización de sus recursos financieros y humanos.

El home office, es una nueva modalidad de trabajo que obtuvo presencia dentro de la sociedad, que condicionó un cambio de paradigma. Al no estar presente dentro de una oficina, este es un factor importante para el desenvolvimiento laboral es la comunicación con el entorno laboral que influye directamente en la cultura organizacional de una empresa.

Es un nuevo proceso de trabajo que requiere el uso de ciertas facultades mentales y físicas, especialmente de las habilidades blandas para que los empleados se adapten y transportar esas calificaciones a un contexto hogareño por lo cual, debe acercarse lo más posible a crear un espacio dentro de casa para que el empleado pueda realizar su trabajo como si estuviese en una oficina.

Pacific Logging Venezuela, C.A, empresa dedicada al ramo de soluciones integrales y tecnológicas, por las restricciones emanadas por el Ejecutivo Nacional en el periodo de pandemia, aplicaron la modalidad Home-Office. Específicamente en gaceta oficial N° 4160 de fecha 13 de marzo de 2020, mediante el cual se decreta el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional.

Para la empresa objeto de estudio, la implementación del Home Office fue apresurada, una solución improvisada que sería temporal hasta que la situación pandemia fuese controlable hasta el punto del retorno a las oficinas.

Los gerentes y líderes de Pacific Logging Venezuela, C.A, debieron adaptarse al cambio organizacional de transición laboral, evaluando y analizando como reducir el efecto negativo sobre la pandemia COVID-19 y la nueva modalidad de trabajo a emplearse, tomando en cuenta los aspectos más relevantes como la capacitación en el uso de Tecnologías de Información, condiciones ergonómicas para trabajo remoto.

Dentro de este marco, desarrollar el trabajo desde casa impactó organizacionalmente en los tiempos de respuestas en las actividades laborales, debido a los cambios en la planificación previa de tareas y

objetivos. Este aspecto fue cambiado a raíz de la pandemia COVID-19 y la exigencia de cambiar el entorno físico a uno digital

Consecuencia a la situación mencionada, los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, tuvieron que adaptarse a un estilo de vida que desconocían, conocer y aprender las nuevas herramientas tecnológicas, un cambio de paradigma y de cultura organizacional de la cual no había preparación previa. Era claro el temor al cambio de modalidad de trabajo, debido a que comprometía con aspectos primordiales de la calidad de vida del personal, como la interacción social, factores de riesgo ergonómicos, la presencia de conflictos entre las responsabilidades del hogar y el trabajo remoto.

La gerencia de Recursos Humanos de la empresa objeto de estudio, se presume fue afectada de manera singular, al ser un departamento que, al estar constantemente en contacto con los trabajadores, fue un reto adaptarse a esta modalidad de trabajo Home Office.

Indudablemente, esta situación generó un reto organizacional, que genera preguntas que dan razón a la presente investigación ¿Las condiciones estaban dadas durante la pandemia? ¿Si no la estaban, ¿qué se pudo mejorar para buscar la comodidad y el buen desenvolvimiento del trabajo?, ¿Los empleados se adaptaron al trabajo remoto?, ¿La nueva modalidad afectó los tiempos de respuesta en las actividades laborales?

Ante esta evidente realidad se hace necesario estudiar el impacto de la modalidad Home Office en la cultura organizacional en la empresa objeto de estudio para lo cual surgen las siguientes interrogantes en el referido estudio:

1. ¿Cuál será la situación actual de la cultura organizacional en la aplicación de la modalidad Home Office en empresa Pacific Logging Venezuela, C.A en el periodo pandemia COVID-19?
2. ¿Cuáles modelos de gestión tecnológica aplicados por la empresa objeto de estudio en la modalidad Home Office?
3. ¿La aplicación de la modalidad Home Office y trabajo de oficina afecto en el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A?
4. ¿A través del uso de herramientas tecnológicas se pueden incorporar, crear ventajas competitivas, transferencia, y aplicación de conocimientos en los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Estudiar el impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional en la empresa Pacific Logging Venezuela C.A, en periodo pandemia COVID-19.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional en la aplicación de la modalidad Home Office en empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.
2. Caracterizar los modelos gestión tecnológica utilizados para la aplicación de la modalidad Home Office en la empresa objeto de estudio.

3. Describir los efectos de aplicar la modalidad Home Office y trabajo de oficina en el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.
4. Establecer los factores claves de éxito que permitan incorporar a los empleados de la empresa objeto de estudio para crear ventajas competitivas, transferencia, y aplicación de conocimientos a través del uso de herramientas tecnológicas.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación busca justificar que la Gerencia de Recursos Humanos sigue siendo importante para las empresas ya sea a distancia (home office) como también dentro de la oficina. En cualquier espacio físico o tecnológico determinado. La repentina propagación del virus en todo el mundo y toda la incertidumbre que generó en el año 2020, las empresas tuvieron que adoptar nuevas maneras para seguir produciendo beneficios económicos sin tener que ir a una oficina, por medidas de seguridad laboral y el bienestar de los empleados.

Desde una visión social, este trabajo sirvió de referencia para aquellos investigadores interesados en los temas de cultura organizacional y Home Office, como también las empresas que busquen el éxito laboral en el mundo del trabajo remoto y la relevancia e impacto que tiene el gerente de Recursos Humanos ante una situación difícil

Partiendo de una visión empresarial las razones de esta investigación permitirá conocer el impacto que tuvo el Home Office a nivel organizacional y a los empleados, principal activo de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. De manera que se pueda identificar las fallas y los aspectos positivos de

este cambio que se puedan mejorar a futuro, mejorando la rentabilidad, el entendimiento tecnológico, la ventaja competitiva, entre otros factores.

Desde una visión práctica, se investigó porque existe la necesidad de mejorar la cultura organizacional y la modalidad de trabajo Home Office, por lo cual, se acudió en dicha investigación para denotar las deficiencias que hubo en el pasado y como sacar provecho de ellas de manera que cambien los procesos de su aplicación de la empresa.

Finalmente, desde una visión personal y académico, la investigación permitió profundizar conocimientos en cuanto a la satisfacción laboral y la cultura organizacional de los empleados que serán posteriormente utilizados en un ambiente de trabajo, ya sea de manera remota o presencial. Como también, es requisito necesario para optar por el título de Licenciado de Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación estará dirigida a estudiar el impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, localizada en el estado Monagas, Maturín, durante el periodo de pandemia COVID-19. El mencionado estudio será enfocado en los empleados de la empresa objeto de estudio que trabajan a distancia desde el periodo correspondiente al año 2020 a 2024.

## 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cultura organizacional: la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización. (Guedez, V, 1998, p. 58).

Estrés laboral: se define cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2 Disponible en: <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>, [Consultado: 20/03/2024])

Habilidades blandas: Las habilidades blandas son aquellas interpersonales que describen cómo trabajas e interactúas con los demás. se comparan con los rasgos de personalidad, más que con habilidades. (Martins, J, 2024. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/hard-skills-vs-soft-skills> [Consultado: 23/03/2024])

Habilidades duras: Las habilidades duras son aquellas para las que te puedes capacitar específicamente. se pueden cuantificar y son habilidades que has aprendido y mejorado con esfuerzo. (Martins, J, 2024. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/hard-skills-vs-soft-skills> [Consultado: 23/03/2024])

Home office: es la modalidad de trabajo en que la entidad empleadora decide que su personal labore desde casa con los implementos necesarios para

desarrollar sus funciones, acondicionando un ambiente dentro del mismo hogar a modo de oficina. (Davis et al, 2020. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1064804620937907> [Consultado: 26/03/2024])

Pandemia: es una epidemia que ocurre globalmente, o en varias regiones que traspasa fronteras internacionales y suele afectar a un gran número de personas. (Last, J, 2001. Disponible en: [https://www.academia.edu/27424319/A\\_Dictionary\\_of\\_Epidemiology\\_Fourth\\_Edition\\_Edited\\_by\\_John\\_M\\_Last\\_Robert\\_A\\_Spasoff\\_and\\_Susan\\_S\\_Harris](https://www.academia.edu/27424319/A_Dictionary_of_Epidemiology_Fourth_Edition_Edited_by_John_M_Last_Robert_A_Spasoff_and_Susan_S_Harris) [Consultado: 26/03/2024])

Satisfacción laboral: la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (Morillo, I, 2006. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&tlng=es) [Consultado: 28/03/2024])

Síndrome burnout: se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. (Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? pp. 181-197. (Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>)

Tecnologías de la información (TIC): son sistemas digitales que administran las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa (Ruiz Mera, 2020, Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APR-ENDIZAJE\\_COMUNICACION\\_RUIZ\\_MERA\\_XANA\\_ISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APR-ENDIZAJE_COMUNICACION_RUIZ_MERA_XANA_ISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consultado:20/03/2024])

Teletrabajadores: Es aquel trabajo, que pudiendo ejecutarse en las oficinas de la empresa, se caracteriza precisamente porque es realizado por un trabajador en su casa a través de un computador siguiendo las ordenes de su jefe recibidas por Internet, trabajo que luego enviará por esta misma vía a su jefe y por el cual recibirá una remuneración. (Rodríguez, M, 2007. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=es). [Consultado: 31/03/2024])

Trabajo remoto: El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte (regular u ocasionalmente) de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Disponible en: <http://www.cidec.net> [Consulta 16/03/2024.]

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Arias (2016, p. 106), se refiere a los estudios previos:

Trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con nuestro proyecto, por lo que no deben confundirse con la historia del objeto en cuestión.

Abarcan las fuentes documentales y científicas que están relacionadas con la investigación en cuestión, la necesidad de tener antecedentes es que se puede encontrar información especializada y actualizada del tema que se quiere abordar.

A nivel internacional, se evidenció experiencias en investigaciones referidas al trabajo a distancia o Home Office por la pandemia COVID-19 en estudios realizados por:

Navarro, I (2022), en su investigación titulada ***“Trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial de Lima – 2022.”*** De la Universidad Cesar Vallejo la investigación de la autora se centra en el trabajo remoto y desempeño laboral determinando la relación entre ambas variables con los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial de Lima – 2022. Tuvo una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional y transversal, con el instrumento de recolección

de datos de dos cuestionarios aplicado a 30 servidores públicos. Arrojando resultados como que el 60,0% de los encuestados indicaron que “Regularmente” se realiza un adecuado trabajo remoto; así mismo, el 56,7% consideró que “Regularmente” existe un desempeño laboral apropiado existe un desempeño laboral apropiado, concluyendo que, el trabajo remoto se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial de Lima.

A nivel nacional, se han desarrollado múltiples investigaciones. Entre los principales aportes de estas investigaciones se puede señalar:

Marín, M (2024) en su artículo para la Revista Latinoamericana de Difusión Científica **“El teletrabajo y la docencia universitaria en Venezuela: Experiencia de la Universidad Nacional Experimental de las Telecomunicaciones e Informática.”** El estudio se basó en un enfoque mixto, con el uso de datos cuantitativos como cualitativos. La investigadora consultó al personal docente de la UNETI preguntas abiertas y cerradas, donde 12 profesores participaron de manera voluntaria. Es de destacar también que en sus respuestas se denota la falta de equipos de computación, accesibilidad a internet y el no tener un espacio adecuado en sus hogares. En síntesis, dentro de la consulta a los profesores se demuestra que existe campo para mejorar las condiciones laborales de los profesores y para ello es indispensable la implementación de medidas. La propuesta de gestión permite la formación virtual, lo que significa que gran parte de su planta docentes se encuentra laborando a distancia.

Wills, U (2022). En su trabajo de Ascenso titulado: **“Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas como apoyo a la Educación a Distancia utilizando la plataforma educativa Edmodo. Caso: Asignatura**

**Gestión Estratégica de empresas.”** La presente investigación estuvo dirigida a estudiar las tecnologías de información y comunicación aplicadas como apoyo a la educación a distancia utilizando la plataforma educativa Edmodo en la asignatura Gestión Estratégica de empresas. Por la pandemia de COVID-19 las instituciones de educación universitaria específicamente en la Universidad de Oriente- Núcleo Monagas, debieron adaptarse a la utilización de estas herramientas en el proceso de formación de sus estudiantes. Del mismo modo, resulta imperativo que los docentes se actualicen y utilicen todas y cada una de las herramientas digitales, para impartir la información correcta, actualizada y eficaz a partir de nuevas metodologías. Reviste gran importancia entender estos procesos, así como las posibilidades que para el sistema educativo conllevan los referidos avances. Este proyecto fue desarrollado como una investigación de campo, de tipo descriptivo, soportada en datos obtenidos de la realidad objeto de estudio. Según los resultados la Universidad posee diversas limitaciones, tecnológicas, de soporte, comunicativas y de infraestructura, que imposibilitan la adecuación de las Tics. Se recomienda aprovechar las fortalezas y alternativas que pueden agregar valor a la gestión del Docente-Estudiante, realizando programas de capacitación y formación al personal y estudiantado para que, con los escasos recursos y los numerosos medios tecnológicos, la enseñanza de un giro importante en la aplicación de métodos prácticos eficientes los futuros profesionales.

Abrego, D (2017), en su Trabajo especial de grado presentado en la Universidad Central de Venezuela para optar por el título de Especialista en Gerencia Estratégica de Negocios titulado: ***“Plan de mejoramiento de la cultura organizacional para Soncy Ltd.”*** El propósito de esta investigación es proponer un plan de mejoramiento organizacional basado en el grado de madurez de la competencia del trabajo en equipo y el tipo de cultura

organizacional basado en la formación de equipos de alto desempeño de Pat Macmillan y el modelo de valores en competencia de Cameron-Quinn para Soncy, LTD. De este modo, se pretende determinar el grado de uniformidad de la cultura organizacional presente en esta organización, identificando el tipo de cultura dominante y así poder describir las culturas específicas que se asume en el presente estudio. Se determinó que las características más importantes de los equipos de alto desempeño se encuentran: propósito común, roles claros, liderazgos aceptados, procesos efectivos, relaciones sólidas y comunicación excelente. De acuerdo a lo resultados se concluyó que la comunicación excelente y las relaciones sólidas debían de reforzarse para obtener el nivel óptimo del resto de los factores mediante cursos de capacitación.

Larez, F (2012) en su investigación titulada: ***“Propuesta de acciones de mejora de la cultura organizacional en Apc Planta Monagas, para el incremento de la productividad.”*** El investigador realizó un estudio proyectivo o “proyecto factible” como lo refleja la finalidad perseguida. Asimismo, utilizó un diseño de campo no experimental (exposfacto), transeccional-descriptivo; sustentado en la investigación documental. La población estuvo conformada por 122 personas que laboran en la referida empresa, la cual fue distribuida en 4 bandas organizacionales, que coadyuvó el empleo de un muestreo sistemático; el cual arrojó como producto a 31 personas de las cuales solamente 27 (87.10 %), que respondieron a la entrevista tipo encuesta diseñada con miras de acopiar los datos de la indagación, cumpliendo previamente los requisitos de validez y confiabilidad requeridos. Los hallazgos del proceso investigativo evidencian claramente la modalidad de organización y operatividad organizacional; que la empresa actualmente está afectada por múltiples problemas que afectan el desempeño de la cultura organizacional e inciden negativamente sobre la

productividad; se formularon acciones viables para la mejora integral de esos aspectos y fueron precisados los procedimientos más cónsonos para el encaminamiento efectivo de las acciones propuestas.

Las anteriores investigaciones sirvieron de aporte ya que se destaca una aplicación positiva del Home Office en la mayoría de los casos, como también una base para mejorar la implementación de este nuevo paradigma ante uno ya previamente establecido y que los empleados no están acostumbrados y desconoces del uso de herramientas tecnológicas. Por otro lado, para la cultura organizacional sirve como punto de partida para comunicar de una manera efectiva y eficaz los cambios organizacionales y de esta manera aumentar la capacidad de adaptar a los empleados a situaciones de cambio.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Conceptualizando la cultura organizacional**

Al principio, la cultura es un término que no se ha llegado a un consenso definitivo sobre que significa Pettigrew definió la cultura como *“El sistema de esos significados aceptados pública y colectivamente que operan para un grupo determinado en un momento dado. Este sistema de términos, formas, categorías e imágenes interpreta la propia situación de un individuo para sí mismo”* (Pettigrew, 1979, p.574). (Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2392363> [Consulta: 10/03/2024])

Por otro lado, de la noción de cultura es la definición de O'Reilly & Chatman como *“un conjunto de normas y valores que son ampliamente compartidos y fuertemente sostenidos en toda la organización. un conjunto*

*de normas y valores que son ampliamente compartidos y fuertemente sostenidos en toda la organización.*” (O’Reilly & Chatman, 1996) (Disponible en:[https://www.researchgate.net/publication/308175661\\_Culture\\_and\\_social\\_control\\_Corporations\\_cult\\_and\\_commitment](https://www.researchgate.net/publication/308175661_Culture_and_social_control_Corporations_cult_and_commitment) [Consulta: 10/03/2024])

Aquí se habla ya de un conjunto de personas que comparten un mismo conjunto de normas y valores donde hay un acuerdo mutuo positivo donde se regula el comportamiento de empleados capaz de mantener un ambiente de intercambio de opiniones y de ideas. La cultura incluye todo aquello que rodea el ser humano como las creencias, pensamientos, personalidades y el sistema complejo de acuerdo colectivo sobre la interpretación de diversas situaciones estando de acuerdo o en desacuerdo.

Ahora bien, la cultura organizacional tiene un antecedente del concepto de institucionalización en referencia a cuando un grupo hace suyo un concepto y logra el involucramiento del mismo en una organización hasta hacerlo propio y forme parte de la mentalidad del empleado. De aquí parte la unión de ambos términos, su relación en definir reglas formales como leyes o reglamentos y reglas informales para guiar a un grupo de personas por lineamientos que han de ser acordes a la conducta bajo el contexto laboral.

*“El concepto de cultura organizacional surge desde la antropología y la sociología, disciplinas en las que se ha estudiado como una manera de describir y entender las diferencias en valores esenciales que caracterizan colectivos sociales”* (Schneider, B., y Barbera, K. M, 2014 p. 3-20).

Los empleados concebían el trabajo como como un medio racional donde se coordinaba y controlaba un grupo de gente para que realicen una serie de procesos que definían su rol dentro de la organización, hasta que

en 1924-1927 a través del experimento de Hawthorne, liderado por Elton Mayo, su investigación se basó en como los factores ambientales y condiciones físicas afectaban el desarrollo del trabajo dentro de la fábrica, donde se explicaba que aspectos que influían directamente al empleado como los incentivos económicos no eran la causa fundamental que explicaba los incrementos de productividad, si no, los empleados demostraban más empeño a su trabajo cuando creían que la gerencia se interesaba por el bienestar.

Esta demostración de pertenencia de los empleados define las condiciones las cuales se propone a servir a un patrono, no solo es el sueldo, si no como la empresa actúa como motivador y emplea un estado mental de conductas acordes al contexto laboral y el sistema de valores que representa la organización y funciona bajo esas reglas. La responsabilidad originada por la empatía de los patronos hacia los empleados genera un sentimiento de seguridad y mayor satisfacción en el trabajo, dando por resultado un compromiso y sentido de pertenencia a la empresa lo cual es clave para un buen liderazgo influyente que permita implementar la cultura organizacional.

### **2.2.2 Características de la Cultura Organizacional**

Cuando la cultura ha absorbido distintas matices, opiniones, cambios, valores, pensamientos o creencias que se desarrolla internamente por la continua acción y difusión, se empiezan a adoptar ciertos cambios en la manera de pensar y de actuar de los empleados y que se sientan identificados por los planteamientos como la misión, visión y objetivos de la empresa conectados con los valores.

De esta manera, si la introducción es efectiva, generara un efecto positivo en toda la empresa, donde las colaboraciones de los empleados serán tomadas en cuenta por directivos para desarrollar el máximo potencial de cada uno, donde se aporta la inteligencia, energía y tiempo induciendo en un sentido de pertenencia, se sentirán identificados por los ideales empresariales. Estos ideales se reflejan en ciertas características de aspecto social, cultural y de comportamiento organizacional que pueden tener diferentes puntos de vista dependiendo de diferentes autores y sus perspectivas de estudio.

Para efectos de esta investigación y una de las más aceptadas son las que (Luthans, 2008, p.72) expresa que son:

- Regularidad de los comportamientos observados: Los participantes de la organización cuando interactúan entre sí, usan un lenguaje, una terminología y rituales comunes que están relacionados con su comportamiento.
- Normas: Existen directrices de en qué momentos se debe o no se deben realizar ciertas acciones relacionadas a la forma en que se trabaja.
- Valores dominantes: Que se apoyan desde la organización y espera que se compartan dentro de la organización y que pretenden guiar al actuar general.
- Filosofía: Hay políticas que establecen las creencias de la organización sobre la manera de tratar a los empleados y/o clientes.
- Reglas: Existen directrices estrictas relacionadas con llevarse bien en la organización. Los empleados de nuevo ingreso deben aprender cómo funciona todo para ser aceptados.
- Ambiente organizacional: se refiere a la “sensación” general que transmite la distribución física, la manera de interactuar de los participantes y la forma en que se conducen los miembros de la organización con los clientes y otros externos.

De esta manera se da un orden de ideas sobre cómo sería una cultura dominante que comparte la mayoría de los miembros de una empresa y que pueda ser integrada dentro de sus horas laborales, ser compartida con sus compañeros y crear un estilo de vida laboral que se relacione a la visión empresarial

Para (Soria, 2008, p.32), la cultura organizacional:

Es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos. Al permitir el intercambio de ideas, facilita la realización de las actividades de la empresa, creándose un clima de compañerismo, y al mismo tiempo, de entrega en el trabajo favorable a su nivel de producción. (Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/432.pdf> [Consultado: 13/03/2024])

La comunicación organizacional tiene mucha relevancia dentro de una cultura organizacional sólida y efectiva. Ayuda en la fluidez del intercambio de ideas y de información relevante como también el cómo procesar la misma. Por lo cual es de destacar las razones por las cual la comunicación es importante bajo el contexto de cultura organizacional.

- Colaboración y coordinación: este aspecto se traduce en mejor eficiencia en la realización de tareas, proyectos y resolución de problemas. La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración entre equipos de trabajo que están dispuestos a compartir información, plantear incógnitas y tomar decisiones correctas.
- Participación y compromiso: la comunicación abierta y transparente promueve una participación activa de los empleados como también de aumentar el sentido de pertenencia. Al haber una comunicación

efectiva, un entendimiento mutuo y lo más importante, que los empleados se sientan escuchados, fortalece su compromiso y su contribución a la organización.

- **Orientación y alineación:** la comunicación clara sobre los objetivos y metas de la empresa permite orientar a los empleados hacia ella. A través de estrategias, procesos y de la propia cultura organizacional proporciona un intercambio de información relevante y asegura que los miembros de la organización estén al tanto de los cambios que se hagan internamente.
- **Valores y creencias:** a través de la comunicación efectiva ayuda a construir una manera de percibir a las personas en concordancia a los valores. Esto permite a que los empleados comprendan de mejor manera la cultura organizacional establecida, promoviendo así una cohesión de comportamiento, sentido de pertenencia e identificación con la misión y visión de la organización.

### **2.2.3 Funciones de la cultura organizacional**

(Robbins, 2004, p. 528), señala un grupo de cinco funciones para la cultura organizacional, en el cual lo define a continuación:

- Define los límites; es decir, establece distinciones entre una organización y las otras.
- Transmite una sensación de identidad a los miembros de la organización.
- Facilita la aceptación de un compromiso con algo más grande que el interés personal de un individuo.
- Aumenta la estabilidad del sistema social. La cultura es el aglutinante social que mantiene unida la organización al darle los clientes apropiados sobre lo que los empleados deben decir y hacer.
- Sirve como un mecanismo que crea sentido y permite el control, que orienta y da forma a las actitudes, así como el comportamiento de los empleados.

La cultura organizacional de una empresa representa la manera en cómo la empresa se comunica con el empleado, la idea es que tenga coherencia con los empleados para sentirse identificados y mantiene unida la organización con una orientación determinada y comportamientos determinados.

Para generar una cultura organizacional efectiva, es esencial implementar algunos elementos que creen las bases de la misma. Sin embargo, esto suele variar dependiendo del tipo de organizaciones, debido al rubro al que se dedique se pueden utilizar diferentes percepciones culturales que se alineen a los estándares de la empresa y también de la sociedad.

1. **Valores organizacionales:** Principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de los empleados. Estos valores reflejan lo que la organización valora y prioriza.
2. **Misión y visión:** La misión define el propósito fundamental de la organización, mientras que la visión establece la dirección a largo plazo y los objetivos aspiracionales.
3. **Normas y reglas:** Las expectativas claras sobre el comportamiento aceptable y las reglas que rigen la conducta en el lugar de trabajo, contribuyendo a la coherencia y la estabilidad.
4. **Comunicación:** El estilo y la frecuencia de la comunicación interna. Una cultura de comunicación abierta y transparente fomenta la confianza y la colaboración.
5. **Desarrollo profesional:** El énfasis en el crecimiento y desarrollo de los empleados. La cultura organizacional puede reflejar la importancia que se le da al aprendizaje y al desarrollo profesional.
6. **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** La importancia dada al equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Una cultura que valora este

equilibrio puede ofrecer políticas y prácticas que respalden la calidad de vida de los empleados.

- 7. Adaptabilidad y resiliencia:** La capacidad de la organización para adaptarse a cambios y superar desafíos. Una cultura adaptable fomenta la resiliencia y la agilidad organizativa.

#### **2.2.4 Resumen histórico del trabajo remoto**

Durante el año 1973, la respuesta ante la crisis del petróleo como consecuencia del embargo de los exportadores árabes, fue el teletrabajo por lo cual reduciría el uso del coche y combustible debido a que por lo general los trabajadores todos los días utilizan altas cantidades de gasolina para transportarse a su oficina.

En 1979, Schiff para el Washington Post en un artículo titulado “Trabajar desde casa puede ahorrar la gasolina” (Disponible en: <https://www.washingtonpost.com/archive/opinions/1979/09/02/working-at-home-can-save-gasoline/ffa475c7-d1a8-476e-8411-8cb53f1f3470/> [consultado: 10/03/2024])

Millones de estadounidenses se desplazan al trabajo cinco días a la semana, principalmente en coche o autobús, en un movimiento masivo de población que es responsable de gran parte del consumo de gasolina, la congestión del tráfico y la contaminación atmosférica del país, y que constituye una importante fuente de estrés mental y físico.

A raíz de la popularidad e interés de los empresarios que evaluaban la posibilidad de enviar a sus empleados a continuar sus trabajos desde casa, el artículo hecho por Frank Schiff para el Washington Post generó más

revuelo por el hecho de que sea posible reducir el consumo de gasolina, congestión de tráfico y contaminación atmosférica del país.

El Trabajo remoto ha sido una herramienta de eficiencia en estos tiempos tan difíciles donde la mayoría de las organizaciones han asumido medidas de supervivencia, generadas por la crisis sanitaria, transformando sus actividades comerciales como laborales con el apoyo de esta modalidad. Convirtiendo en la actualidad, que el trabajo remoto sea visto globalmente como otro modelo de trabajo para la población, abriendo puertas a más oportunidades de trabajo, mayor conocimiento y una estandarización del trabajo remoto.

En 1979 fue el primer experimento por parte de IBM con 5 empleados llevados a casa para realizar sus tareas, que después en 1983 a partir del nacimiento del internet se extendió a 2000 empleados. A partir de 1987, 1,5 millones de estadounidenses son teletrabajadores gozando de la liberación de las oficinas mediante los avances del internet.

En 1990 la World Wide Web se creó, abriendo las oportunidades de teletrabajo, implementando el uso de correos electrónicos que sirvieron de gran ayuda para comunicarse con alguien que está a kilómetros de una ubicación, este fue el invento que cambio la historia para siempre debido a que en ese entonces era posible trabajar y también encontrar empleo desde casa, facilitando muchísimos procesos como la movilización, gastos de transporte, infraestructura, personal, equilibrio entre vida laboral y personal y calidad de vida.

Un estudio hecho por la Global Workplace Analytics en el año 2021, se destaca que empresas como IBM, Sun Microsystems, Google, entre otras

grandes compañías se ahorran aproximadamente por cada trabajador 11.000\$ por cada empleado trabajando desde casa, en costos de relocalización, rentas de edificios, electricidad, servicios de aseo, comidas, seguridad e impuestos (Disponible en: <https://services.global.ntt/en-us/insights/2021-global-workplace-report> [Consultado:24/04/2024]).

De esta manera, la idea la modalidad Home Office es muy atractiva tanto para los empleados como también las empresas que buscan la optimización de sus recursos financieros y humanos.

### **2.2.5 Trabajo remoto como modalidad de trabajo**

(Villasmil et al. 2021) Definen unas de las ventajas que se puede permitir un empleado si trabaja a distancia

El trabajo a distancia y el teletrabajo permiten, entre otras, mayor flexibilidad y mejor conciliación entre las responsabilidades familiares y laborales. Reducen la rotación de personal, abaratan costos para las empresas y abren el potencial talento que puedan reclutar, facilitando también la inclusión de personas con discapacidad. (Villasmil et al. “Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo” (Disponible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_825183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_825183.pdf) [Consultado en: 20/03/2024])

El teletrabajo es una modalidad de trabajo a distancia menos flexible y con mayores requisitos y condiciones de implementación. Por ejemplo, requisitos académicos, habilidades fuertes y blandas para el puesto y en cuanto a las condiciones de implementación, en caso de ser necesario, provisionar al empleado de los equipos adecuados para realizar su trabajo (computadora, laptop, internet estable).

Al contrario del teletrabajo, el trabajo a distancia o trabajo remoto no requiere de un acuerdo de partes ni obliga al empleador a compensar al trabajador si proporciona alguna condición que lo haga posible. Es un método que es usualmente llamado “freelance”, adoptando un estilo autónomo de aprendizaje y de selección de sus trabajos, en su mayoría por encargo.

### **2.2.6 Ventajas y desventajas del Home Office**

Uno de los motivos más frecuentes por el que las personas prefieren teletrabajar es la flexibilidad que proporciona a su estilo de vida. A menudo, los empleados totalmente remotos pueden establecer sus propios horarios dentro de las horas de trabajo generales, y los autónomos pueden trabajar cuando quieran.

Los empleados remotos suelen mostrarse más motivados e inspirados para completar el trabajo fuera de la oficina. Pueden eliminar las distracciones de su entorno y buscar áreas de trabajo tan silenciosas y aisladas como precisen para optimizar la productividad. Este estilo de trabajo permite que las personas estén en entornos cómodos y evita el caos y la pérdida de tiempo que suponen los desplazamientos de ida y vuelta a la oficina.

Entre las desventajas, son la falta de interés del empleado por el horario de trabajo que generalmente suelen ser flexibles hasta incluso ser irrespetado por el jefe haciendo que trabaje en horas que no les corresponde, aumenta la carga de trabajo. Tiene consecuencias en estrés laboral, bajo desempeño, sobrecarga mental, pérdida de interés y en general una disconformidad hacia la empresa.

Otra barrera que puede impedir el uso de esta modalidad son las desconexiones de internet o de luz, debido a que no se puede realizar el trabajo sin estas dos condiciones sumamente importante para el home office, lo cual es recomendado una estabilidad de ambas partes.

Otro rasgo referente al estrés experimentado por teletrabajadores en la modalidad Home Office, se expresa en un artículo de revista hecho por (Aparecida, C. 2021) que las pausas laborales son requeridas para cuidar el cuerpo y evitar el estrés laboral, la importancia de que estos descansos durante el trabajo deben ser reguladas y fomentada por empresas y gobiernos.

Las pausas de trabajo tienen como función reforzar la salud física y mental del empleado, desde actividades sencilla como la hidratación adecuada hasta técnicas de relajación como la meditación o el yoga. También hace hincapié en las funciones que el departamento de bienestar y salud laboral de cada entidad debe cumplir, fomentando estas actividades durante las pausas, haciendo especial énfasis en la desconexión digital.

### **2.3 BASES LEGALES**

Para ordenar las bases legales se utilizará la teoría jerárquica de la Pirámide de Kelsen. (Galindo, M. 2018) *“se expresa en una jerarquía normativa, que expresa la prelación de normas, que debe respetarse, para fines de sometimiento de normas de inferior alcance o referencia”*. (Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9_a08.pdf) [Consultado: 27/03/2024])

La Pirámide de Kelsen es la representación gráfica del sistema jurídico que esta segmentada por diferentes estratos o niveles mediante el uso de una pirámide.

El trabajo remoto en Venezuela no está enteramente regulado, sin embargo, al ser trabajadores se puede deducir que están amparados por la constitución y por la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Trabajadoras específicamente en los siguientes artículos.

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

En la Constitución de República de Venezuela de 1999 en los siguientes artículos el Estado Venezolano menciona respecto al derecho que tienen los ciudadanos de trabajar:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece los límites de la jornada de trabajo, en los siguientes términos:

Artículo 90. La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

De acuerdo, al citado artículo, las horas de trabajo se puede deducir que no hace diferenciación alguna entre el límite que conforma la jornada de

trabajo diaria del trabajador bajo la forma tradicional de trabajo y el límite de horas de un trabajador remoto, pero de igual manera debido a que no está completamente amparado por la ley, las empresas pueden abusar de las horas de un trabajador remoto.

### **2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras**

Por otro lado, en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) define a los trabajadores dependientes como: Artículo 35. *“Se entiende por trabajador o trabajadora dependiente, toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado.”*

De acuerdo, con el artículo anterior, se puede inferir que los trabajadores a distancia dependientes que trabajen bajo relación de dependencia están amparados por la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, sin especificar a los trabajadores a distancia. Los mismos deben ser remunerados por sus servicios.

Artículo 36. La contraparte del artículo anterior, aquí se define a los trabajadores no dependientes como:

Trabajador o trabajadora no dependiente o por cuenta propia es aquel o aquella que en el ejercicio de la actividad que realiza en el proceso social de trabajo, no depende de patrono alguno o patrona alguna.

Los trabajadores y trabajadoras no dependientes o por cuenta propia están protegidos por la Seguridad Social.

### **2.3.3 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

La contraparte del artículo anterior, existe el caso de un trabajador independiente que no depende de ningún patrono pueda ofrecer sus servicios a distancia.

En la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo se destaca en su artículo 53, en los numerales N°4 las condiciones de trabajo.

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

Las condiciones de trabajo deben estar seguras y controladas para todos los empleados, con los equipos adecuados para que puedan realizar sus labores. Se puede decir que la empresa en caso de que se aplique la modalidad Home Office, debe garantizar el espacio de trabajo cómodo y adecuado para el ejercicio de sus facultades

### **2.3.4 Decreto N°4.160**

En gaceta oficial República Bolivariana de Venezuela, Decreto N° 4.160 de fecha 20 de abril de 2020, mediante el cual se decreta el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional, a raíz de mitigar y erradicar los riesgos de pandemia relacionado con el COVID-19, la cual pone en riesgo la salud pública y seguridad de los ciudadanos de la República Bolivariana.

En Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela en el artículo 11, se decreta suspensión de actividades académicas en el territorio nacional.

Artículo 11. Se suspenden las actividades escolares y académicas en todo el territorio nacional a partir del día lunes 16 de marzo de 2020, a los fines de resguardar la salud de niñas, niños y adolescentes, así como de todo el personal docente, académico y administrativo de los establecimientos de educación pública y privada.

Los ministros y ministras del Poder Popular con competencia en materia de educación, en cualquiera de sus modalidades y niveles, deberán coordinar con las instituciones educativas oficiales y privadas la reprogramación de actividades académicas, así como la implementación de modalidades de educación a distancia o no presencial, a los fines de dar cumplimiento a los programas educativos en todos los niveles. A tal efecto, quedan facultades para regular, mediante Resolución, lo establecido en este aparte.

A partir del 16 de marzo del año 2020 el llamado del Estado fue suspender todo tipo de actividades físicas de cualquier ámbito, llamando a un encierro de todos los habitantes para evitar el contagio del COVID-19. En ese momento las escuelas, empresas y todas las actividades económicas tomaron la modalidad Home Office para continuar sus labores y que la población obtenga sus remuneraciones.

## **2.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.4.1 Ubicación**

La empresa Pacific Logging Venezuela C.A se encuentra ubicada en Av Bella Vista, Maturín- Edo Monagas.

**Figura N°1. Ubicación Geográfica de la Empresa**



Fuente: Google maps (2024)

#### **2.4.2 Reseña histórica**

Pacific Logging Venezuela C.A. inició sus actividades en el año 2006 suministrando los servicios de instrumentación de equipos de perforación en Venezuela bajo el nombre Venetek C.A., dedicada a brindar soluciones digitales a todo tipo de empresas, poniendo a su alcance opciones de monitoreo y control con el fin de ayudarlos a lograr el más alto desempeño de las mismas, logro convertirse en una de las empresas más prestigiosas del país (con más de 45 equipos instalados actualmente), desde 2009 han implementado sus servicios en Ecuador, Colombia y México con excelentes resultados.

Con la finalidad de homologar la denominación de la empresa a nivel internacional, desde agosto del 2016 su razón social es Pacific Logging en todos los países donde tienen actividad.

Su experiencia de más de 11 años los ha llevado a diseñar un sistema de adquisición de datos utilizando técnicas de vanguardia en la tecnología de medición electrónica, bajo ambiente software libre y utilizando los sensores de última tecnología.

### **2.4.3 Misión**

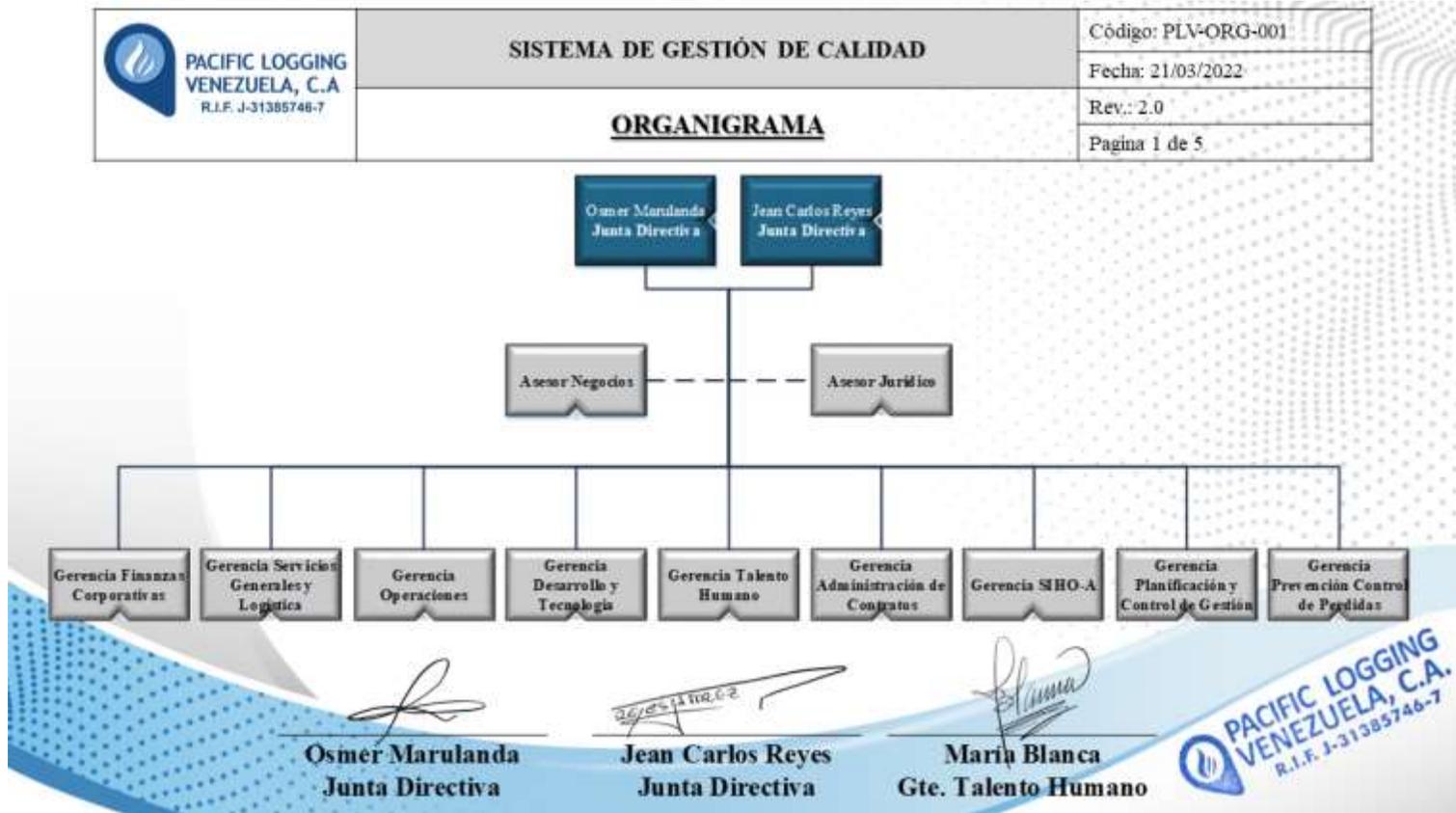
Pacific Logging Venezuela, C.A es una empresa dedicada a ofrecer productos, servicios y soluciones integrales, totalmente confiables, desarrolladas en base a los requerimientos de nuestros clientes, con personal altamente calificado, fomentando la rentabilidad, calidad, innovación, de forma segura con responsabilidad social y medio ambiental enmarcado en la mejora continua de nuestros procesos.

### **2.4.4 Visión**

Ser reconocidos como una empresa de vanguardia en sector de servicios industriales y soluciones tecnológicas integrales, a nivel nacional e internacional ofreciendo a nuestros clientes servicios innovadores de la más alta calidad, con personal altamente calificado, bajo el enfoque basado en los procesos y la mejora continua de nuestros productos y servicios.

### 2.4.5 Estructura organizativa de la empresa

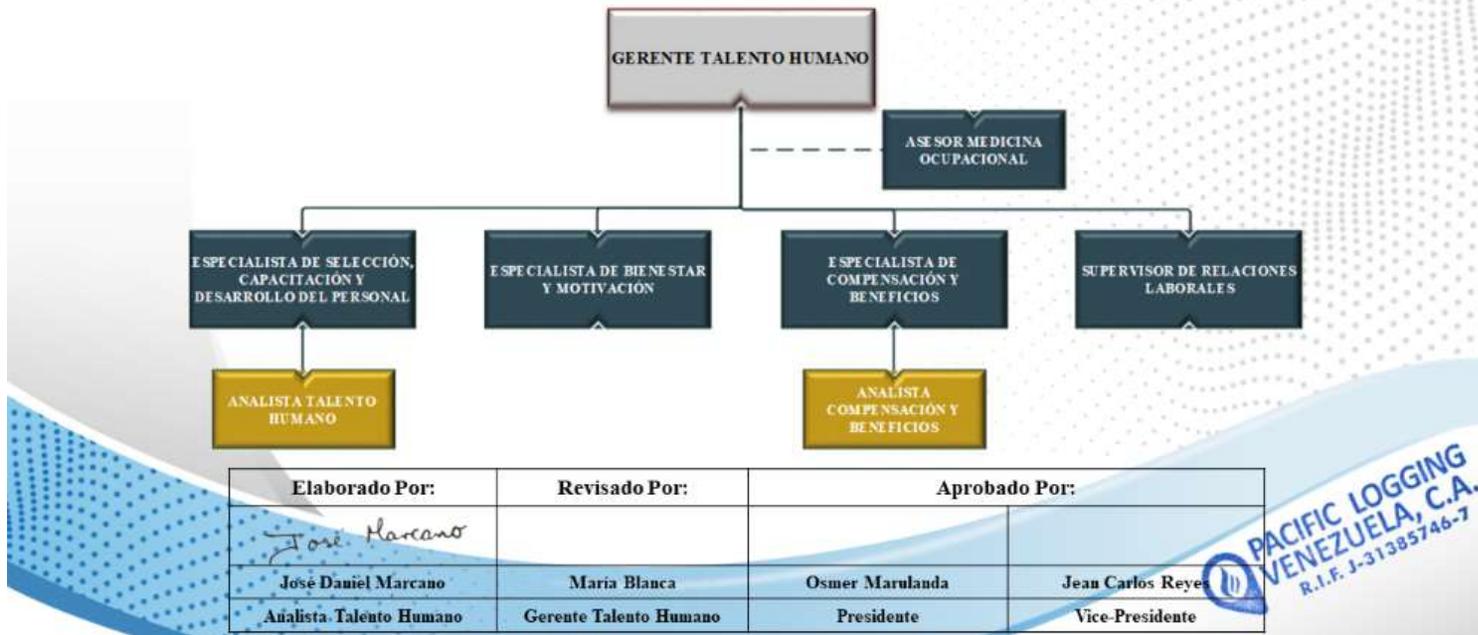
Figura N°2. Estructura organizativa Pacific Logging Venezuela, C.A



Fuente: Pacific Logging Venezuela, C.A (2024)

**Figura N°3 Organigrama de la Gerencia de Talento Humano**

 <b>PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A.</b> R.I.F. J-31385746-7	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PLV-ORG-001
	<b><u>ORGANIGRAMA</u></b>	
		Fecha: 21/03/2022
		Rev.: 2.0
		Página 8 de 12



Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
<i>Jose Marcano</i>			
José Daniel Marcano	Maria Blanca	Osmer Marulanda	Jean Carlos Reyes
Analista Talento Humano	Gerente Talento Humano	Presidente	Vice-Presidente

**PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A.**  
 R.I.F. J-31385746-7

Fuente: Pacific Logging Venezuela, C.A (2024)

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son aquellos enfoques que se pueden aplicar a una investigación, es la herramienta principal para expandir el conocimiento con el propósito de indagar en alguna problemática o situación que esté sucediendo en un lugar determinado.

Para (Arias, F, 2016, p.31)

La investigación de campo 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. De allí su carácter de investigación no experimental.

El referido autor indica: *“en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico.”* (Idem.p31)

No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, son esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado por el tipo de investigación que se usó, los datos se recolectaron dentro de las oficinas de Pacific Logging Venezuela, C.A, obteniendo información sin alterar las condiciones existentes.

De igual manera, el tipo de investigación anteriormente mencionado fue apoyado documentalmente. (Arias, 2016, p. 27) menciona que *“La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”*.

Esto sirvió para el análisis de las técnicas que se usaron, necesarias para este estudio y para los métodos cualitativos en general.

Se estudió el impacto del Home Office durante la pandemia y sus repercusiones en la cultura organizacional en la empresa objeto de estudio, utilizando el apoyo en las fuentes documentales físicas y electrónicas, debido a que, el Home Office en específico es un campo relativamente nuevo y que está en auge posterior a la pandemia COVID-19.

### **3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

(Arias F, 2016, p.24), define la investigación descriptiva:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Indica, describir de manera detallada alguna variable relacionada con el estudio, como pueden ser las características de la población, un fenómeno concreto

Por otro lado, (Valderrama, 2017, p. 42), lo define:

Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

La investigación que se desarrolló estuvo enmarcada en un nivel descriptivo, ya que la misma permitió recopilar información del tema objeto de estudio, además de aportar ideas y dar valor agregado a la empresa, se analizó e interpretó los distintos matices de la problemática sobre la cultura organizacional y el Home Office de los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p.174), la población es: *“el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”*.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que la población es la totalidad de individuos o casos a estudiar donde cada uno posea una característica en común y da origen a los datos de esta investigación.

Utilizando la información anteriormente presentada, se trabajó con la población de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. conformada por 23 empleados activos.

(Tamayo y Tamayo, 2006, p.176), define la muestra como: *“el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.”*

Se trabajó con (20) veinte empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, de los (23) veintitrés trabajadores existentes. Se excluyeron (03) tres empleadas encargadas del mantenimiento y limpieza de las oficinas y almacenista, la razón de ello es porque estos empleados no trabajaron bajo modalidad Home Office por la naturaleza de sus funciones que requerían de ir a las oficinas para el mantenimiento y conservación de las áreas.

En este orden de ideas, se estableció que era no necesaria la aplicación de técnicas de muestreo, puesto que la población es pequeña y manejable por el investigador, por tal motivo se trabajará con la totalidad de la misma.

### **3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La operacionalización de variables consiste en un conjunto de técnicas y métodos que permiten medir la variable en una investigación. Según (Arias, F, 2016, p. 62) *“se emplea en la investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores.”*

Las variables que se contemplaron en el estudio están basadas en dimensiones y/o indicadores propios de la investigación:

- Situación actual: Se refiere al diagnóstico situacional a la empresa en relación a la cultura organizacional en la aplicación del Home Office.
- Modelo de gestión tecnológica: Consiste en identificar los modelos de gestión tecnológicos acorde con la naturaleza de las actividades de la empresa objeto de estudio.
- Satisfacción laboral: Comprender en describir los efectos de la aplicación del Home Office en los empleados a través de los indicadores mencionados en la tabla adjunta.
- Factores claves de éxito: Precisar los aspectos positivos para lograr sacar el máximo provecho de las herramientas tecnológicas.

A continuación, se presenta la operacionalización de variables en la Tabla N°1, utilizada para recabar la información necesaria para estudiar el impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional en la empresa Pacific Logging Venezuela C.A, en periodo pandemia COVID-19.

**Tabla N°1. Operacionalización de variables**

OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional en la aplicación de la modalidad Home Office en empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.	Situación actual	Cultura organizacional Home Office	Comunicación Organización Contexto laboral Relaciones sociales Flujo de trabajo	Observación directa Diagrama de Ishikawa Revisión bibliográfica
Caracterizar los modelos gestión tecnológica utilizados para la aplicación de la modalidad Home Office en la empresa objeto de estudio	Modelo de gestión tecnológica	Aplicación home office	Entendimiento tecnológico Eficacia Asistencia al equipo Humano Rentabilidad Conectividad	Observación directa Entrevista estructurada Revisión Bibliográfica
Describir los efectos de aplicar la modalidad Home Office en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.	Satisfacción laboral	Aplicación Home Office Satisfacción laboral	Productividad Puntualidad Responsabilidad Internet Funcionalidad Equipos informáticos	Observación directa Cuestionario Revisión bibliográfica
Establecer los factores claves de éxito que permitan incorporar a los empleados de la empresa objeto de estudio para crear ventajas competitivas y aplicación de conocimientos a través del uso de herramientas tecnológicas.	Factores claves de éxito	Herramientas tecnológicas	Confiabilidad Transparencia Sostenibilidad Ingresos Ventaja competitiva Operatividad	Observación directa Matriz FODA Revisión bibliográfica

Fuente: Autor (2024)

### 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para (Arias, F, 2016, p. 91), *“las técnicas e instrumentos de recolección de datos son aquellas formas de obtener la información, mediante el uso de la observación directa, encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario); la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, entre otros.”*

Es la manera en la que se obtuvo la información o datos, para su análisis. Fueron proporcionados por la población de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, con su respectivo permiso a las instalaciones de la empresa.

Por otra parte, (Hernández, Fernández y Baptista, 2017, p. 189) indica que: *“los instrumentos son los medios de recolección de datos que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributo de las variables. Implica elaborar un plan detallado de procedimientos que pueda reunir datos con un propósito específico.”*

A través de los instrumentos, se midieron atributos como el comportamiento, flujos de trabajo, conformidades o disconformidades en relación al Home Office y su impacto en la cultura organizacional.

#### 3.5.1 Observación directa

Para (Arias, F, 2016, p.69), 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.*

A través de la visualización de las acciones y de cualquier fenómeno o situación, se determinó información relevante para la investigación.

En la empresa Pacific Logging Venezuela C.A se utilizó la observación simple. El destacado autor expone: “Observación simple o no participante es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio.” (*Ídem*, p.69)

La participación fue visualizar los actos, los procesos, interacciones de los empleados que fueron analizados para realizar diagnósticos y demostrar que efectos tiene Home Office como también de la cultura organizacional.

### **3.5.2 Entrevista estructurada**

(Arias 2016, p. 73), define la entrevista como:

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos en forma de una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

El mismo autor define la entrevista formal o estructural como:

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

Usando esta técnica se pretende obtener información de primera mano que de otro modo serían complicados, esto debido a la interacción que los actores sociales proporcionan dentro de una conversación, sus conductas, deseos, actitudes, expectativas, entre otras. Las entrevistas fueron aplicadas a (03) tres empleados en la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

La aplicación de la entrevista fue dirigida a la Abogada: Osmerlyth Delacierta (Gerente de Administración de Contratos, Licenciada: Darquis Aguilarte (Gerente de Administración) y al Ing. Jean Carlos Reyes. Se aplicará entrevista estructurada con preguntas previamente formuladas y definidas relacionadas al tema objeto de estudio.

Con ambas perspectivas se obtuvo un mejor contexto sobre los modelos de gestión tecnológica aplicados en la modalidad Home Office durante la pandemia COVID-19, haciendo énfasis en indicadores manejados a nivel gerencial para luego contrastar con la información suministrada con las otras técnicas empleadas en el estudio.

### **3.5.3 Encuesta**

(Arias, F, 2016, p.72) la define: *“encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.”*

Consiste en aplicar una encuesta con el objetivo de recolectar y analizar los resultados obtenidos que se utilizaron para abordar la investigación

El citado autor refiere al cuestionario como: *“una modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.”* (Ibídem, p74)

Siguiendo la misma idea del autor previamente citado, el cuestionario de tipo cerrado las define como:

Son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una (Ibídem, 2012, p.74).

Aquellas preguntas cerradas ofrecieron información específica con respuestas predeterminadas las cuales el encuestado tiene la libertad de elegir.

En el caso de la empresa objeto de estudio se empleó la encuesta digital a los empleados adscritos de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, mediante un cuestionario cerrado donde se abordó preguntas cerradas. La finalidad de la misma fue conocer los efectos causados por trabajar en la modalidad Home Office en la satisfacción laboral de los empleados.

Se debe acotar que el cuestionario fue revisado por el tutor académico con el fin de validar las variables a investigar, siguiendo la misma idea el

autor previamente citado manifiesta: *“La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir.”* (Ibídem, p.79).

#### **3.5.4 Revisión bibliográfica**

Por último, la revisión bibliográfica sirvió como un sustento de contenido científico relacionado con el tema a investigar. Guirao (2015) lo define como *“Con la revisión bibliográfica nos aproximamos al conocimiento de un tema y es en sí la primera etapa del proceso de investigación porque nos ayuda a identificar qué se sabe y qué se desconoce de un tema de nuestro interés”* (Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002> [Consulta: 26/03/2024]).

Con la revisión bibliográfica se permitió revisar entre teorías, artículos científicos y fuentes físicas o digitales, el desarrollo de prácticas y de análisis en base a la información que está relacionada a la investigación, consiguiendo un mayor grado de fidelidad y confiabilidad a los resultados.

#### **3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para esta investigación es de suma importancia el proceso de obtención de la información, debido a que de la misma definió la confiabilidad y la validez del estudio. Los datos que se recolectaron sirvieron de gran ayuda para el estudio de la cultura organizacional y el Home Office en la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

Consiste en someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos apoyó a alcanzar los objetivos, se examinó sistemáticamente un conjunto de elementos informativos para delimitarlas.

Para la aplicación del cuestionario se contó con la herramienta Google Forms para la planificación, elaboración y envío de las respectivas encuestas a los empleados mediante medios digitales. Y para el análisis de las mismas se trabajó con el programa MS Excel para la construcción de tablas de distribución absoluta y porcentual para cuantificar los datos. Con respecto, al análisis de datos cuantitativos se utilizó el soporte del apoyo bibliográfico, de manera, que se pueda describir cualitativamente los efectos del Home Office en la cultura organizacional de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A de una manera correcta y fiable. Ver Anexos (Cuestionario)

### **3.6.1. Diagrama de Ishikawa**

Permite definir y dar profundidad a las causas y los efectos del problema planteado, mediante el análisis de donde se origina y como se han ido induciendo, es decir parte desde el origen para resolver el problema principal desde la raíz, por tanto, la organización a menudo se encuentra con diversos aspectos que influyen en los efectos que pueden inducir del problema. (Novillo et al., 2017, Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/447/642> [Consulta: 01/04/2024])

Una de las herramientas que se utilizó para analizar los datos es el diagrama de Ishikawa, utilizada para visualizar las causas potenciales de un problema con el fin de descubrir las causas raíz.

Con el uso de ella se diagnosticó la situación actual de la cultura organizacional con una ayuda visual y gráfica que demuestre los problemas, las causas, subcausas, permitiendo así buscar una mejoría e identificar los errores que puedan estar sucediendo.

### **3.6.1 Matriz FODA**

Otra técnica de análisis de datos es la matriz FODA, un acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico y tener una visión más amplia de los aspectos positivos y negativos internos de una empresa.

De acuerdo a (Serna, 2008, p.157) *“el análisis FODA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio”*.

A través de la formulación estratégica, se estableció los factores de éxito para crear ventajas competitivas mediante la aplicación de herramientas tecnológicas, como también mejorar el conocimiento de las mismas en del uso del método de trabajo home office.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos con su respectivo análisis, en correspondencia y orden a los objetivos específicos planteados, dando respuesta al tema de investigación: A continuación, se describen:

#### **4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD HOME OFFICE EN EMPRESA PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A**

Una cultura organizacional significa mucho más que tener una relación sana con los colaboradores, es un conjunto de lineamientos y acciones cuyos pilares se encuentran en la misión, principios y visión de la empresa. Es un factor integral para los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. de manera que se sientan integrados y tengan sentido de pertenencia, consiguiendo una fuerza laboral sólida.

Lo planteado por Navarrete y Sánchez (2022) consideraron que *“las empresas deben reconocer la necesidad de adaptarse a los constantes cambios que exige el entorno político, económico y social e invertir en recursos internos como capital intelectual, talento humano, conocimiento y tecnología”* (Disponible en: <https://doi.org/10.36390/telos241.07> [Consultado: 01/06/2024])

Esto se refiere a la resiliencia organizacional, la capacidad de adaptación de una empresa ante situaciones adversas o repentinas que

afectan en gran medida al funcionamiento interno y externo. En este caso, la pandemia fue un panorama complejo que transformó completamente a Pacific Logging Venezuela, C.A. Por lo cual, mediante un diagrama de Ishikawa se evidencia la situación actual de la cultura organizacional en la aplicación del Home Office. (Ver Figura N°4).

Se consultó con líderes, gerentes y empleados que trabajaron bajo la modalidad Home Office en la pandemia COVID-19.

El periodo de pasantías profesionales realizado por el investigador fue desde noviembre 2023 – enero 2024.

### **Comunicación**

La comunicación en la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, es un punto importante para el funcionamiento pleno y estable de todos los empleados, como también parte de su cultura organizacional.

- a) Mayor compromiso y participación de líderes: el autor del proyecto de la investigación, infiere que los líderes demostraban interés y atención a los distintos departamentos, eran abiertos a aportar ideas, opiniones y soluciones a distintos problemas. Observándose, el rol protagónico en su liderazgo para impulsar a los empleados y motivarlos lo que permite aprovechar las habilidades que poseen. En este sentido, se puede atribuir que impulsaban la inteligencia colectiva dentro de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

Coloma (2012) sugiere que *“Somos todos responsables de crear un clima en el que quepa la libre opinión, en el que sea natural tanto la*

*aceptación como la discrepancia y en el que los enfrentamientos sean cambiados por negociaciones”.* (Disponible en: [https://campusibercaja.fundacionibercaja.es/es/actividades\\_publicaciones/articulos-y-videos/el-compromiso-clave-en-el-liderazgo-del-futuro](https://campusibercaja.fundacionibercaja.es/es/actividades_publicaciones/articulos-y-videos/el-compromiso-clave-en-el-liderazgo-del-futuro)) [Consultado: 01/06/2024)

La cultura organizacional tiene como responsabilidad que los valores y principios de la empresa se apliquen por todos los empleados y líderes que generen un ambiente sano, en el cual, las opiniones sean escuchadas y tomadas en cuenta por todos y crear un comportamiento adecuado a un contexto laboral.

- b) Fallos en el entendimiento de la información: en referencia a los fallos en el entendimiento de la información, al ser una comunicación que ocurría digitalmente, tiene grandes diferencias a comunicarse de forma presencial. Este tipo de comunicación sigue siendo usada por los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. De manera que, al recibir alguna información por medios digitales, se vuelve susceptible a redundancias o mensajes incomprensibles, consecuencia de la poca experiencia de los empleados en el uso de medios tecnológicos bajo un contexto laboral.
- c) Comunicación sincrónica y asincrónica: La comunicación sincrónica fue utilizada durante la Pandemia COVID-19 y actualmente se sigue utilizando por los líderes, gerentes y empleados de la empresa en estudio. Este tipo de comunicación ocurre en tiempo real con un número de participantes definidos y puede darse presencialmente como digitalmente a través de una llamada o videoconferencia, cuando se requiere información de inmediata que generalmente eran previamente planificadas o por medio de llamadas telefónicas.

Herramientas como Zoom, Whatsapp, Telegram, entre otras, fueron y siguen siendo utilizadas por empleados para transmitir información en tiempo real, permitiendo la comunicación y colaboración digital dando como resultado un trabajo remoto eficiente.

La comunicación asincrónica es todo lo contrario a la sincrónica, debido a que no ocurre en tiempo real y no se espera una respuesta rápida. Para (Florez et al., 2021) *“son aquellas en las que el emisor envía el mensaje y la respuesta del receptor es mediata. Pueden transcurrir varias horas o días, antes de recibir respuesta al mensaje”*. (recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/381/3811815010/index.html> [Consultado: 01/06/2024])

Se resalta que la respuesta no es de inmediata, ocasionando un tiempo largo de espera, deduciendo que es prudente utilizar esta comunicación para no interrumpir el trabajo de un empleado. Se utilizó durante Pandemia COVID-19 y actualmente sigue siendo utilizada por la empresa Pacific Logging Venezuela. C.A., se destaca por ser digital mediante el uso de correos electrónicos estructurados de Thunderbird, el gestor de correos contratado por la empresa objeto de estudio especificando el requerimiento de cierta información o, de manera informal, mediante mensajes de texto.

### **Flujo de trabajo**

El flujo de trabajo comprende los aspectos inherentes a las herramientas y servicios para realizar el trabajo de los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A.

- a) Fallas de electricidad y Internet: obstáculo constante que evita que los trabajadores puedan realizar sus actividades en casa son las fallas en electricidad e Internet. En referencia a las oficinas de Pacific Logging Venezuela, C.A., cuentan con una planta eléctrica en caso de contingencia por fallos eléctricos y acceso a Internet empresarial de Movistar, posibilitando continuar las labores o guardar los progresos. En la actualidad ambos servicios indispensables para aplicar efectivamente el Home Office, debido a que ambas son piezas indispensables para esta modalidad y la empresa objeto de estudio ha de dotar de estos servicios.
- b) Falta de adecuación de equipos de trabajo para Home Office: Asimismo, para el Home Office se requiere ciertos equipos adecuados para su aplicación como: Sillas ergonómicas, iluminación, acondicionamiento, reducción de ruidos, escritorios, entre otros.

La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., cuenta con los elementos anteriormente mencionados para el desenvolvimiento pleno de los trabajos de oficina. Muchos de estos elementos no existen en los hogares de los empleados, por lo cual genera problemas ergonómicos en torno al Home Office.

(Arriola & Chávez, 2023) El teletrabajo presenta una serie de ventajas, como la flexibilidad horaria, la reducción de costos para la empresa y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar. Sin embargo, también presenta algunos riesgos para la salud del trabajador si no se realiza una adecuada evaluación ergonómica del puesto de trabajo, (Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/367/3674213006/> [Consulta: 01/06/2024])

Es importante comprender que la comodidad del empleado debe estar presente dentro de las instalaciones físicas, así como también en el Home Office para aprovechar al máximo esta modalidad de trabajo.

c) Monitoreo de empleados: Consiste en el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia del empleado durante la actividad de sus labores en modalidad Home Office. La utilización del software Hubstaff ayudó en este aspecto, con herramientas de seguimiento de tiempo y administración de fuerza laboral, el monitoreo

La aplicación del monitoreo a los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., pudo afectar en torno a posibles distracciones dentro del hogar o de otra índole que interrumpe el Home Office.

Siguiendo este orden de ideas, hay ciertas desventajas las cuales los empleados destacan la sensación de desconfianza en su trabajo por la sensación de vigilancia y de control sobre su computador o laptop, que puede disminuir la moral y la satisfacción laboral. Otra por mencionar es el freno de la innovación y la creatividad, debido a que la vigilancia obstaculiza el proceso creativo e innovador de un empleado con un enfoque distinto a alguna problemática y esto choca con el programa cerrado del monitoreo.

Se hace por lo tanto imprescindible que las empresas cuenten con un software de supervisión de empleados durante la jornada de teletrabajo para poder analizar el rendimiento de su negocio a la vez que acompaña a sus trabajadores deslocalizados.

## Relaciones sociales

Pacific Logging Venezuela, C.A., se centra en las relaciones laborales como el nexo entre los empleados, líderes y la empresa en sí para garantizar que los derechos, principios y cualquier acuerdo sean cumplidos.

- a) Valores, principios y tareas: Los valores, principios y tareas fueron fortalecidos a partir del COVID-19, la confusión e incertidumbre que causó la pandemia impactó en la vida de los empleados y también en el trabajo, por lo cual es importante que los valores y principios establecidos de la empresa se mantengan en la mentalidad de los empleados. La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, tiene principios establecidos y estos son impulsados periódicamente para crear un lazo de confianza hacia los empleados. La ventaja de esto es crear una satisfacción laboral para todos, que se traduce en un mejor desempeño y relaciones laborales sanas en un clima laboral estable.
- b) Implementación del Home Office: Siguiendo la misma idea, la implementación del Home Office, implicó un trabajo colectivo de los líderes y gerentes para crear una transición óptima. La pandemia COVID-19, supuso un nuevo desafío empresarial, el hecho de pasar del trabajo de oficina al Home Office. Para los empleados representó un cambio de paradigma el cual la mayoría desconocía al estar acostumbrado al trabajo presencial de oficina.

Una manera de adaptación aplicada fue establecer un horario flexible para el Home Office, al inicio de la pandemia, de manera que sea una carga menos pesada para la transición del empleado y con el tiempo pueda sentirse cómodo. Sin embargo, aplicaciones móviles como WhatsApp ya eran conocidas por los empleados, pero en un contexto casual y no laboral,

suscitando en que este tipo de comunicación sea reformada por la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. para que sea utilizada apropiadamente. Utilizando guías de uso laboral, infografías y folletos informativos.

(Kolb et. Al, 2012) gracias al ingreso de nuevas aplicaciones, en este caso WhatsApp, se entra a un estado de constante conectividad, lo que permite al colaborador un trato más coloquial con sus compañeros y mantener el clima laboral positivo a pesar de encontrarse a distancia. (recuperado de:sci-hub.tw/10.1177/0170840611431653 [Consulta1/6/2024])

- c) Promover la motivación y salud mental: Otra subcausa, de las relaciones laborales es la salud mental, la promoción y reconocimiento de esta es que afecta la forma en la que piensan, sienten y dicen los empleados al enfrentarse a las distintas situaciones de la vida. Tanto en la modalidad Home Office como en la presencial se recalca el bienestar mental, especialmente en la modalidad virtual, debido a que el trabajador trabaja bajo otro entorno distinto al ambiente de oficina.

Tomasina & Pisani (2022) destacan la repercusión negativa en la salud en relación con el uso del tiempo. *“En general se hace mención a que al desdibujarse los límites del espacio laboral y el doméstico se generan desbalances en los tiempos de descanso, de empleo y de ocio”*. (Disponible en: <https://dx.doi.org/10.12961/apr.2022.25.02.07> , [Consulta: 1/06/2024])

El tiempo de Home Office debe ser respetado tanto por los líderes como el empleado, con establecer límites de horario y con la creación de intervalos de descanso. La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, en conjunto con el departamento de Recursos Humanos y el diseñador gráfico, elaboraron folletos digitales informativos sobre el Home Office, salud mental con el fin de

apoyar a los empleados y hacer conciencia de la importancia de la salud mental.

### **Organización contexto laboral**

Se conoce como todos los procesos y estrategias que se usan o se planean utilizar dentro de la empresa objeto de estudio.

- a) Aplicación de nuevas estrategias y objetivos: Con la aplicación del Home Office, la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, se tuvieron que reestructurar en un entorno enteramente digital por la pandemia. Esto llevo a una serie de cambios de estrategias y alineamientos de objetivos acordes a la situación, como la aplicación de reuniones online, capacitación de Tecnologías de Información y soporte técnico en tecnología (Hardware – Software), cambios que influyeron en la cultura organizacional de la empresa. Adoptando concepciones modernas con el uso eficiente de la tecnología, hasta considerar a los clientes como punto de partida tomando en cuenta la necesidad y requerimientos.

Siguiendo la misma idea, (Quintana & Del Carmen, 2020) indican que: *“La gestión empresarial pone énfasis, no tanto en la organización de los recursos (administración), como en la planificación de los procesos para alcanzar los objetivos de la organización.”* (Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99> [Consulta 01/06/2024.]

La gerencia de Recursos Humanos trabaja de cerca con los líderes para establecer los objetivos organizacionales, buscando una planificación y uso de recursos eficiente.

- b) Orientación a resolución de problemas: En relación con el punto anterior, se prioriza la resolución de problemas como un punto fundamental para el desenvolvimiento pleno de los empleados. Sin embargo, la capacidad de afrontar los problemas es contrastado con aceptar los nuevos retos, afrontarlos y conseguir una solución. Es una cualidad organizacional que agiliza distintos procesos internos y externos de la empresa que va en constante desarrollo. La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. tiene una orientación a la resolución de problemas que se sigue reforzando en la actualidad.
- c) Capacitación apresurada a la modalidad Home Office: Ahora bien, en relación a la capacitación inesperada del Home Office existió cierta confusión entre los empleados. Primeramente, debido que, al momento de declarar la pandemia según el decreto que salió en Gaceta Oficial No. 6.519 el trece de marzo de 2020, la gerencia de Recursos Humanos en conjunto con la directiva de Pacific Logging Venezuela, C.A, actuó de manera rápida en la aplicación de esta modalidad para seguir operativos.

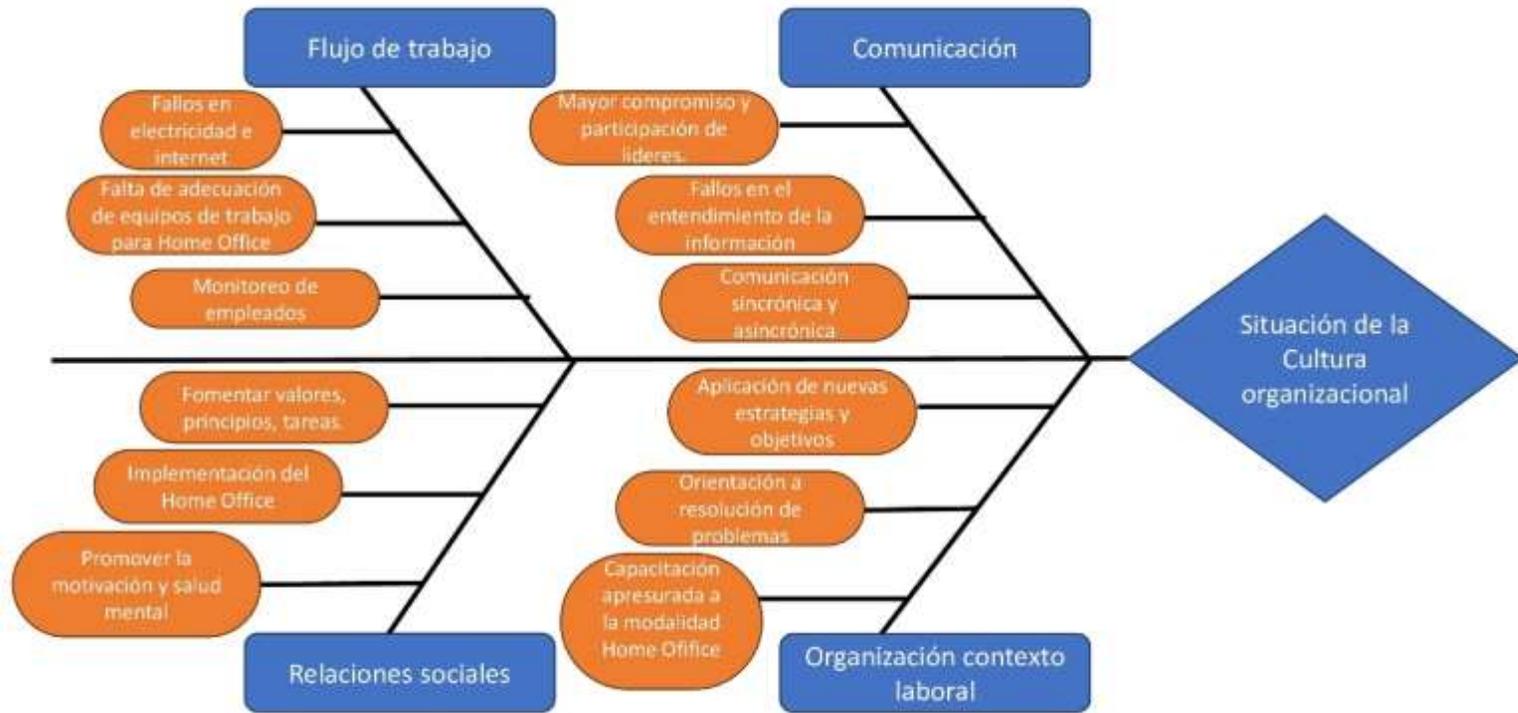
Para Chiavenato, I (2011) define la capacitación como. *“el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.”* (p. 332)

La capacitación sirve para reforzar los conocimientos de un área específica, con el fin de mejorar el rendimiento y desempeño de procesos que requieren una formación especial que un conjunto de empleados no tiene.

La capacitación fue a distancia mediante Internet, con el uso de videos y audios se ayudó a los empleados, lo cual generó que no todos los empleados se incluyeran al Home Office inmediatamente. Muchos empleados siguen en la actualidad de manera autodidacta conociendo el uso de nuevas tecnologías de manera que exista un desarrollo constante de conocimientos.

A continuación, se presenta en la Figura N°4 en el diagrama de Ishikawa el diagnóstico de la cultura organizacional en la aplicación de la modalidad Home Office en empresa Pacific Logging Venezuela, C.A

Figura N°4. Diagrama de Ishikawa



Fuente: Autor (2024)

## **4.2 MODELOS DE GESTION TECNOLOGICA UTILIZADOS PARA LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD HOME OFFICE EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO**

Desde la detección del COVID-19 las empresas han buscado una serie de medidas para continuar con las actividades económicas y empresariales en un tiempo reducido. Fernández (2020) señala que la presencia del obligó a adoptar en corto tiempo una serie de medidas laborales, entre ellas el teletrabajo, para mantener la actividad económica y empresarial, en tanto se lograba detener la crisis sanitaria. (Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589365> [Consulta: 31/05/2024])

Por lo cual, se puede destacar la aceleración de las empresas por digitalizarse, adaptarse a la modernidad que muchas empresas vienen utilizando desde hace un tiempo pero que no fue hasta el COVID-19 que empezaron a ser desarrolladas. Esto se refleja en la introducción de nuevas estrategias en diferentes ámbitos como: empleo, actividades administrativas, gestión de Recursos Humanos, producción y comercialización. Todas las anteriormente mencionadas fueron ajustadas para que sean utilizadas para la modalidad Home Office, donde ofrece una vía alternativa para el mejoramiento de estos procesos dentro de un ámbito tecnológico.

La implicación del departamento de Recursos Humanos es indispensable para la gestión tecnológica del Home Office. Es fundamental por lo que representa en términos de la adaptabilidad y el mensaje que se enviará a los empleados para fomentar el cambio de modalidad de trabajo. Radica en un cambio directo a la cultura organizacional, introduciendo nuevas herramientas, modelos y generar nuevas costumbres. A través de la

aplicación de la entrevista al personal gerencial de la empresa objeto de estudio: tres (03) gerentes de distintos departamentos, se conocieron múltiples opiniones sobre como los modelos de gestión tecnológica funcionaron para la aplicación del Home Office.

La aplicación de la entrevista fue dirigida a la Abogado, Osmerlyth Delacierta - Gerente de Administración de Contratos, Licda. Darquis Aguilarte - Gerente de Administración y el Ing. Jean Carlos Reyes. Se abordó una serie de preguntas para conocer acerca de los modelos gestión tecnológica utilizados por la empresa objeto de estudio.

### **1. ¿La empresa utilizaba la modalidad de trabajo Home Office antes de la pandemia COVID-19?**

En relación a este tópico, los gerentes manifestaron que, sí tenían conocimiento del Home Office, pero no en la práctica, antes de la pandemia COVID-19, no se utilizaba. Al tener unas oficinas funcionales y con todas las comodidades para todos los empleados, no fue la opción desde un principio para la empresa.

García, L (2020) destaca que *“El teletrabajo era usado por algunas empresas que tenían giros comerciales que les permitían el trabajo vía remota, además de ser una opción para reducir costos y salarios”* (Disponible: <https://ciencia.unam.mx/leer/1015/home-office-una-opcion-laboral-antes-y-despues-del-coronavirus> [Consulta: 02/06/2024]).

En ese sentido, se puede inferir, no todas las empresas podían costearse tener uno o más empleados trabajando remotamente debido a que requiere una planificación previa de revisión de puestos de trabajo, ajuste de

costos, servicios de Internet y electricidad y los sistemas informáticos que han de ser llevados al hogar del empleado. Sin embargo, la gerencia de Pacific Logging, Venezuela, C.A, realizaron planes para la adecuación de Home Office a los empleados, evaluando los aspectos anteriormente mencionados.

## **2. ¿Cómo percibió por parte de los empleados, el uso de tecnologías de información, comunicación y el cambio de modalidad de trabajo Home Office?**

Los gerentes entrevistados manifestaron la disposición por parte de los empleados, sin embargo, la adaptación del mismo no fue fácil al principio. El cambio de modalidad de trabajo no era bien conocido por el personal que labora en la empresa. Aun así, algunos manifestaron inconformidad con respecto a la medida, denotándose resistencia al cambio. Por esta razón, la mayor inquietud estaba relacionada en que algunos trabajadores tenían inestables conexiones a Internet, fallas constantes del servicio eléctrico en su zona de residencia, aunado a la falta de equipos informáticos en los hogares que imposibilitaba el trabajo desde casa.

La pandemia COVID-19 cambió la perspectiva de los empleados y de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., en relación al cambio de modalidad, paulatinamente se adaptaron a medida que se acostumbraban a la nueva realidad laboral.

**3. ¿Cuáles fueron los principales desafíos que debió enfrentar la Gerencia de Pacific Logging Venezuela, C.A., al inicio de la modalidad Home Office?**

Añadiendo a la idea de la pregunta anterior, los desafíos del Home Office sobre los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A., se encuentran el tener un grado de concentración y equilibrio entre el trabajo, labores domésticas y problemas con el servicio de Internet de los empleados. Se puede inferir, que son causadas por síntomas que menciona Perry, E (2022): *“como el cansancio mental, poca satisfacción laboral, insomnio, responsabilidades fuera del trabajo, entre otras.”* (Disponible: <https://www.betterup.com/blog/what-causes-lack-of-focus-at-work> [Consulta: 03/06/2024]).

Sin embargo, la respuesta para este obstáculo fue la implementación de programas de monitoreo de desempeño y de cumplimientos de objetivos, asegurando que el empleado cumpla con sus labores diarias a distancia, tales como Hubstaff un software de administración de fuerza laboral y seguimiento de tiempo.

También, otros obstáculos que se mencionaron fue el de proveer de servicios de Internet estable para los empleados, debido a que en algunas zonas los proveedores de Internet no llegaban hasta los hogares de ciertos empleados. Muchos de ellos contaban con el servicio de ABA Cantv, altamente inestable e incluso recurrir a los datos de telefonía móvil. Fue un reto para la gerencia de Pacific Logging Venezuela, C.A., continuar con la operatividad de la empresa.

**4. ¿Qué tipos de tecnologías de información y comunicación se utilizaron en la pandemia COVID-19 para el seguimiento de las actividades laborales? ¿Hubo algún tipo de inducción en el uso de las tecnologías de información?**

Los entrevistados mencionaron que Las tecnologías que se utilizaron para la transmisión de información y datos fueron en su mayoría por correo electrónico, Whatsapp y Thunderbird, el último mencionado es un servicio gestor de correo, que provee correo electrónico empresarial y mensajería instantánea contratada por la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

(Apon, 2021) Se abrieron las puertas a nuevas tecnologías que simplificaran los procesos, pero también que fueran eficientes; los equipos de Recursos Humanos se concentraron en encontrar nuevos métodos y herramientas para brindar a los colaboradores el mejor ecosistema para laborar sin bajar la productividad y que les permitiera trabajar desde cualquier parte. (Disponible: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-tecnologia-principal-al-aliado-del-home-office-20210813-0059.html> [Consultado: 01/06/2024])

El uso de estas tecnologías ayudó en gran medida a las comunicaciones de la empresa objeto de estudio, con el uso de métodos y procesos que agilizaron el aprendizaje de los empleados para aplicarlas en la modalidad Home Office. A su vez, esto trasciende en la eficacia de la comunicación de Pacific Logging Venezuela, C.A. con los clientes y proveedores.

Otra tecnología que se utilizó fue un programa de monitoreo de desempeño y de cumplimientos de objetivos llamado Hbustaff, asegurando que el empleado cumpla con sus labores diarias a distancia.

En cuanto, a la capacitación del uso y entendimiento de las tecnologías, se enviaron guías digitales a departamentos específicos como: Desarrollo y Tecnología, Administración, Contratos y Talento Humano. Por otro lado, algunos departamentos como: Gerencia de Servicios Generales, Gerencia de SIHO-A y Gerencia Operacionales, no les enviaron guías sobre el uso de las tecnologías debido a que, por la naturaleza de sus funciones, no eran requeridos.

##### **5. ¿La empresa considera rentable el uso de la modalidad Home Office durante la pandemia?**

Siguiendo la misma idea, la gerencia consideró rentable el uso de la modalidad Home Office, especialmente por el costo de los servicios de oficina como electricidad, Internet, agua y transporte. Los empleados podían continuar con su trabajo sin la necesidad de salir de sus hogares.

Según Hernández, G (2023) *“La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) estima que el teletrabajo puede representar ahorros para las empresas por arriba de los 86,000 pesos anuales por empleado, esto sólo si se considera una modalidad de tres días de trabajo remoto.”* (Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-home-office-les-ahorra-a-las-empresas-86000-pesos-anuales-por-trabajador-STPS-20230316-0015.html>. [Consultado: 01/06/2024])

La opción de Home Office resulta ser rentable para empresas que quieran ahorrar costos, de igual manera, los empleados ahorran también gastos como el transporte, el tiempo y seguridad durante el traslado a la oficina.

La gerente de contratos Abogada, Osmerlyth Delacierta y Licda. Darquis Aguilarte – Gerente de Administración indicaron que durante la pandemia COVID-19 fue rentable por la disminución de los costos de servicio de oficina como: Internet, electricidad, agua, transporte, vigilancia y limpieza. Estos servicios influían en la contabilidad, lo cual se traducían en ahorros en el capital de la empresa. Aparte del ahorro de costos, el hecho de que la empresa objeto de estudio continuó operativa, significaba que había ingresos económicos a pesar de que el trabajo de oficina estuvo detenido por la pandemia COVID-19

**6. ¿Cuánto tiempo fue necesario para lograr las condiciones laborales óptimas de Home Office y qué medidas fueron necesarias para reforzarlos?**

En relación al tiempo que requirió la empresa para tener estabilidad en los procesos, se menciona que fue entre tres (03) meses a un (01) año. Las medidas relacionadas a reforzar las condiciones laborales fue contratar operadoras estables de Internet de los empleados, adicionalmente como también facilitar la comodidad del empleado con sillas ergonómicas en los hogares al igual de dotarlos de laptops en los casos requeridos. Esto requirió de una inversión por parte de la empresa objeto de estudio para la compra de los equipos anteriormente mencionados que son parte esencial para el Home Office.

Como indica el artículo 53 de la LOPCYMAT: *“Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. “*

En concordancia con el artículo anterior, es fundamental adecuar el espacio de trabajo dentro del hogar del empleado para cumplir con la regulación establecida por la Ley.

La falta de interacción social también fue un elemento que se reforzó con la programación de reuniones periódicas entre los empleados, gerentes y líderes para mantener la conectividad y la comunicación recíproca de la empresa. Es un punto esencial que surgió por la pandemia COVID-19 debido a que todos trabajaron desde casa sin contacto con sus compañeros.

**7. ¿En qué grado las medidas tomadas durante la pandemia, han afectado sus procesos de gestión tecnológica y modelo de negocio?**

Por otro lado, el cómo afectó la pandemia y las medidas tomadas para la aplicación del Home Office, comentan los entrevistados que la mayoría de los procesos se hicieron de forma manual a raíz de no contar con un sistema administrativo en los hogares. Esto fue posible con el apoyo del Departamento de Desarrollo y Tecnología.

Los beneficios salariales fueron afectados, ocasionado bajas en la productividad y la falta de contratación de servicios y productos; sin embargo, el modelo de negocios siguió siendo el mismo.

Para Di Mauro & Syverson (2020) indican que: el crecimiento de la productividad podría ser un canal especialmente importante para analizar, ya que la crisis podría perjudicar efectivamente el crecimiento de la productividad a través de diferentes mecanismos, reduciendo los incentivos o los recursos para la inversión en innovación, así como empeorando la mala asignación de recursos entre empresas y sectores. (Disponible: <https://cepr.org/voxeu/columns/covid-crisis-and-productivity-growth> [Consultado: 01/06/2024])

Al momento en que la pandemia inició, no se había visto una disminución de productividad y de incentivos de manera tan masiva. La respuesta rápida de las empresas mundialmente fue radical y una adopción de inmediata al Home Office con el uso de la tecnología.

Para Pacific Logging, Venezuela, C.A. supuso un reto para sobrevivir dentro de un mercado cambiante y afectó en los procesos organizacionales, como los incentivos. Se implementó un software para el monitoreo de las tareas de los empleados llamado Hubstaff, que gestiona tecnológicamente las tareas y objetivos de la empresa objeto de estudio. En relación a la toma de decisiones, la alta gerencia los líderes establecían reuniones digitales a través del software Zoom, permitiendo la interacción con los empleados.

#### **8. ¿Cuáles han sido las lecciones aprendidas durante el período de pandemia COVID-19?**

Para finalizar, las lecciones aprendidas durante el periodo de pandemia COVID-19, predomina en ser abiertos a los cambios tecnológicos y sacar provecho de ellos. A su vez, permitió gestionar el tiempo de los colaboradores de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A, fortalecer la productividad y la eficiencia, como también planificar las actividades no relacionadas al trabajo.

Otra lección fue reforzar la empatía ante situaciones adversas, en la gerencia y los líderes de la empresa objeto de estudio, esta coyuntura permitió un liderazgo más flexible en la transición del trabajo de oficina al Home Office, también fomentar la resiliencia, mejorar el proceso de comunicación y retroalimentar a los empleados a través de charlas motivacionales, de salud mental, inteligencia emocional.

Para Suarez, B (2021) *“el propósito de los cambios organizacionales actuales es garantizar su continuidad operacional y aumentar la eficacia, y esto se logra alcanzando los objetivos estratégicos con repercusión en las metas y resultados previamente establecidos.”* (Disponible: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arje29/art11.pdf> [Consulta: 02/06/2024])

Conforme a ello, Pacific Logging Venezuela, C.A adoptó estos cambios organizacionales y operacionales que eran necesarios por la situación pandemia COVID-19, incluyendo la transformación de metas y objetivos que son modificados con la intención de que sean recibidas y entendidas por los empleados.

Obteniendo la perspectiva de los gerentes entrevistados, se destacan opiniones similares e información relevante para conocer los modelos de gestión tecnológica que utilizaron para la aplicación del Home Office.

#### **4.3 EFECTOS DE APLICAR LA MODALIDAD HOME OFFICE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A.**

En un contexto donde el Home Office se volvió un estándar para el trabajo de los empleados de todo el mundo, condicionado por la pandemia COVID-19, distintos estudios destacan resultados mixtos en relación a los que trabajaron bajo esta modalidad. De acuerdo a un estudio citado por (Ludivine et al, 2022,) el siguiente efecto del uso de herramientas tecnológicas para el Home Office *“El uso de 4 herramientas digitales usadas durante la pandemia, tuvo consecuencia en el flujo de información lidiado por empleados, incrementando el estrés y reduciendo la satisfacción laboral”*

disponible: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265131> [Consultado: 05/06/2024]).

Por contrario, se evidencia en el estudio de (García D, 2022) menciona que *“el Home Office tiene un efecto débil, pero significativo en la satisfacción laboral en Yazaki Componentes de México, siempre y cuando la organización proporcione los recursos necesarios para trabajar vía remotamente”* (Disponible en:<http://repositorio.ujed.mx/jspui/handle/123456789/252> [Consultado: 05/06/2024]).

Existen distintas realidades en torno al Home Office, donde las condiciones de trabajo varían por la localización de los empleados e incluso por la geografía del mismo, y que estas no se alcanzan por sí mismas sin el compromiso activo de los trabajadores al igual que la participación de las empresas por mejorar la calidad del proceso de trabajo.

Para describir los efectos de aplicar el Home Office en relación a la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., se aplicó una encuesta a los empleados.

A continuación, los resultados de las encuestas aplicadas al personal de Pacific Logging Venezuela, C.A, que fueron parte de la modalidad de trabajo home office durante la pandemia COVID-19 y postpandemia.

**Tabla N°2. Distribución absoluta y porcentual referente a la modalidad de trabajo actual.**

Opciones	Frecuencia	%
Presencial	5	25%
Mixto	9	45%
Home Office	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

Para conocer la realidad actual de los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A., es necesario conocer qué tipo de modalidad están utilizando actualmente los empleados. El personal administrativo, de Finanzas Corporativas y Gerencia de SIHO-A representa 25% de modalidad presencial, por otra parte, el mixto (presencial - Home Office) 45% dividido entre los departamentos de desarrollo tecnológico, gerencia de contratos, gestión de calidad. Finalmente, 30% en la modalidad Home Office, se encuentran personal de Operaciones, compras y de desarrollo tecnológico.

El cuadro anterior, denota que la empresa objeto de estudio utiliza Home Office en algunos departamentos, incluso han adoptado la modalidad mixta (trabajo desde casa y presencial).

Un estudio sobre las elecciones de modalidades de trabajo de (Chap, K et al, 2022) menciona que *“Unas de las consecuencias causadas por la crisis sanitaria demostraron que el home office es también una alternativa eficaz de realizar un trabajo, siempre y cuando permitan las labores realizarlo de forma remota.”* (Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2335](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2335) [Consulta: 04/06/2024])

La pandemia COVID-19 hizo necesaria un cambio de modalidad de trabajo a nivel mundial, que trajo consigo una nueva perspectiva sobre el espacio de trabajo de un empleado.

**Tabla N°3. Distribución absoluta y porcentual en referencia a la productividad del trabajo Home Office Vs. presencial.**

Opciones	Frecuencia	%
Mayor productividad	6	30%
Menor productividad	4	20%
Igual productividad	10	50%
No está claro	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla N°3 se puede visualizar que departamentos como: recursos humanos, finanzas corporativas, gestión de calidad y gerencia de SIHO-A han reportado ningún cambio en cuanto a su producción (50%). Con menor productividad se denota empleados del departamento de operaciones y compras (20%). Y con mayor productividad (30%) manifiestan los empleados del departamento de desarrollo y tecnología.

Se puede inferir que, debido al tipo de trabajo del departamento de desarrollo y tecnología, mostraron más productividad basándose en la naturaleza de sus funciones. Según Syntonize (2022) asociado a la productividad de los programadores y desarrolladores *“Ya sea para programar, impulsar o enlazar códigos, las herramientas y aplicaciones software que poseen van a influir claramente en su productividad. El uso de herramientas antiguas disminuirá su rendimiento.”*

(Disponible: <https://www.syntonize.com/productividad-programador/>)

[Consulta: 13/07/2024]

En cuanto al departamento de operaciones, sus labores están condicionadas al mantenimiento de maquinarias y trabajos de campos, la pandemia COVID-19 impedía la realización de estos trabajos. De igual manera, afecta a los empleados de compras, los cuales tienen contacto directo con proveedores, recibir, almacenar y distribuirlos a la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

**Tabla N°4. Distribución absoluta y porcentual acerca de las Horas de trabajo durante la modalidad Home Office.**

Opciones	Frecuencia	%
8 horas	10	50%
Menos de 8 horas	4	20%
Más de 8 horas	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla N°4 se visualiza 70% de los empleados trabajó las 8 horas, distribuidos en departamentos de: gestión de calidad, recursos humanos, finanzas, gerencia SIHO-A, gerencia de contratos y administración. 20% de los empleados de departamento de operaciones y compras menos de 8 horas. Luego con más de 8 horas, se destacan empleados de desarrollo y tecnología.

Sin embargo, esto puede variar dependiendo del empleado y del puesto de trabajo, al igual que la perspectiva del tiempo de cada uno, por lo cual en algunos casos puede variar la cantidad de horas de trabajo hizo cada empleado de Pacific Logging Venezuela, C.A durante el Home Office.

Se puede inferir que los departamentos que trabajaron 8 horas de trabajo tenían una planificación de horas de Home Office que les permitía

cumplir la jornada laboral y respetarla, como, por ejemplo, la gerencia de administración, gerencia de contratos, entre otros.

Por otro lado, los empleados de desarrollo y tecnología se encuentra un patrón representativo de 30% de mayor productividad. Al especializarse en un área tecnológica, pudieron distribuir sus horas de trabajo de otra manera que se adecue a su comodidad.

Un artículo hecho por El Confidencial en el año 2021, destaca que:

La investigación de la empresa NordVPN Teams revela que destacan por encima de los demás los trabajadores del Reino Unido y Países Bajos, con empleados que "trabajan hasta las 8 de la noche y cierran la sesión más tarde de lo habitual para terminar una jornada laboral prolongada". También emplean más horas de lo normal los trabajadores de Estados Unidos, Canadá y Austria. (Disponible en: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2021-02-08/teletrabajo-timo-trabajamos-mas-horas-pandemia\\_2940840/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2021-02-08/teletrabajo-timo-trabajamos-mas-horas-pandemia_2940840/) [Consultado: 13/07/2024])

A partir de la llegada del Home Office se ha vuelto más común la presencia de horas extras donde los trabajadores remotos comprometen sus horas de trabajo con otras tareas o incluso, buscando la solución a los problemas de índole tecnológica, el cual es una de las áreas donde la distribución de horas es desigual al horario laboral común.

El personal del área de desarrollo y tecnología tiene la tendencia generalizada hacia una jornada más extensa durante el teletrabajo debido a la naturaleza de sus funciones. A menudo, los desarrolladores tienen la flexibilidad de establecer sus propios horarios, esto significa que pueden adaptar su jornada laboral a su estilo de vida y necesidades personales, siempre y cuando cumplan con los plazos y objetivos del proyecto.

**Tabla N°5. Distribución absoluta y porcentual referente a como el Home Office afectó las responsabilidades del Hogar durante la pandemia.**

Opciones	Frecuencia	%
Si	10	50%
No	4	20%
Algunas veces	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla N°5, se destaca el efecto que tiene el Home Office y las responsabilidades personales de los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. observándose 50% si tuvieron conflictos en el equilibrio de trabajar desde casa y las responsabilidades dentro del hogar. 30% destaca que ocasionalmente si fueron interrumpidos y en menor medida 20% no tuvieron interrupciones durante su Home Office.

Mediante los resultados manifestado por los empleados, no se puede medir con qué frecuencia ocurrían las interrupciones, debido a que son experiencias que ocurren dentro del hogar, pero es significativo para la investigación. Algunos hechos que pueden afectar en este caso pueden relacionarse a responsabilidades familiares y del hogar, la falta de un espacio de trabajo en el hogar y factores ergonómicos (luz, mesa, sonidos, aire).

De acuerdo al resultado de los que, si tuvieron interrupciones personales, se puede deducir que el uso de laptop o computadoras personales dentro del hogar son compartidas con otros miembros de la familia y también la disminución de interacción social y de atención, repercutiendo en el Home Office y en la calidad de vida del empleado

**Tabla N°6. Distribución absoluta y porcentual referente a los servicios de Internet que poseen los empleados.**

Opciones	Frecuencia	%
Aba Cantv	8	40%
Internet satelital	1	5%
Internet fibra óptica	8	40%
Conexión por datos de telefonía móvil	3	15%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla N°6, se visualiza que la mayoría de los empleados cuentan con Internet en sus hogares, 40% utilizan el servicio ABA Cantv, 5% con Internet satelital y 40% de Internet por fibra óptica. En contraste, se encuentra 15% de empleados que manifiestan tener una conexión por datos de telefonía móvil.

Es de destacar que, en la actualidad en Venezuela, el servicio de Internet que ofrece Cantv “ABA” es uno de los más inestables por diferencia a otros que tienen Internet por fibra óptica o satelital, que se destacan por su estabilidad y grandes velocidades de conexión, favoreciendo el uso de Home Office.

No obstante, se demuestra una mínima cantidad de empleados que utilizan una conexión por datos de telefonía móvil. Este tipo de conexiones puede variar del tipo de red móvil que tenga contratado y también de la localización del mismo, pero, usar este tipo de internet para Home Office complica su aplicación. Durante el periodo de pandemia COVID-19, se realizó un análisis de la situación de la conectividad de redes de Pacific

Logging, Venezuela, C.A, lo que permitió a la empresa dotar de servicios de Internet de fibra óptica a los empleados.

**Tabla N°7. Distribución absoluta y porcentual referido a las interrupciones a causa del internet y fallas eléctricas en la modalidad Home Office**

Opciones	Frecuencia	%
Si	14	70%
No	2	10%
Algunas veces	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla anexa, se destaca por los empleados que ambos servicios si afectaban la modalidad Home Office, con 70% siendo positivo y 20% algunas veces. Sin embargo, solamente 10% no fueron afectados por estos servicios.

Las fallas de ambos servicios vitales para el Home Office son muy recurrentes en la ciudad de Maturín, lo cual puede indicar que, con tener un Internet de fibra óptica con buena conexión, no significa que sea un servicio completamente estable.

En paralelo con las opciones “No” o “Algunas veces”, se puede inferir que aquellos empleados no padecieron de tantas fallas como para marcar la opción “Si”.

**Tabla N°8. Distribución absoluta y porcentual referente a los equipos informáticos de los empleados y los suministrados por Pacific Logging Venezuela, C.A. para el Home Office**

Opciones	Frecuencia	%
Laptop personal	7	35%
Computadora de escritorio personal	6	30%
Teléfono inteligente personal	0	0%
Laptop corporativo	7	35%
Computadora de escritorio corporativo	0	0%
Teléfono inteligente corporativo	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En cuanto a los equipos informáticos que utilizan los empleados, hay mucha diferencia entre los equipos personales y los corporativos. Sumando todos los equipos personales de los empleados, representa 70% (Laptops y computadoras de escritorio). Por otro lado, 35% manifestaron tener laptops entregadas por la empresa. Sin embargo, Pacific Logging Venezuela, C.A. no ha suministrado en su totalidad, equipos informáticos a los empleados.

Se infiere, que las razones por las que el uso de laptops es mayor que una computadora de escritorio, son por el factor de la portabilidad, permitiendo una mayor productividad de aquellos empleados que las utilizan.

Lefort, A (2020) destaca:

Mientras que las computadoras portátiles o laptops ganan en movilidad, con una computadora de escritorio puedes tener la tranquilidad de que éstas, además de ser más económicas en la mayoría de los casos, la reparación y mantenimiento de las mismas es mucho más sencillo y menos costoso. (Disponible en: <https://www.teamnet.com.mx/blog/computadora-primer-negocio> [Consulta: 04/06/2024])

Las laptops pueden ser convenientes para empleados que viajen constantemente o que realicen trabajos de campos y requieran de ellas. Por contrario, las computadoras de escritorio funcionan mejor para personal que prefieran hacer todo el trabajo en un espacio de exclusivo para ello.

Estos resultados son importantes para la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., para saber cuáles empleados necesitan una dotación de equipos informáticos con el fin de aplicar la modalidad Home Office y sacar el máximo rendimiento de ello.

**Tabla N°9. Distribución absoluta y porcentual acerca de la capacitación de aplicaciones tecnológicas de uso remoto hechas por Pacific Logging Venezuela, C.A.**

Opciones	Frecuencia	%
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En la tabla anexa, se puede suponer que los empleados que si recibieron capacitación (55%) fueron a empleados que, por la naturaleza de sus puestos de trabajo, requerían de una capacitación o guía para continuar sus labores, se destacan los departamentos de: desarrollo y tecnología, finanzas, administración, recursos humanos y gerencia de contratos.

En contraste, menos de la mitad (45%) no fueron capacitados al Home Office, entre estos empleados se encuentran los de las compras, gestión de calidad, operaciones y Gerencia de SIHO-A. Con dicho porcentaje se puede

derivar que recurrieron por medios propios para conocer sobre la modalidad de trabajo y herramientas tecnológicas.

En el caso del Departamento de Desarrollo y Tecnología, se puede inferir que recibieron capacitación en uso de plataformas de trabajo de modalidad Home Office y de apoyo en el programa de monitoreo Hubstaff en caso de apoyo para el manejo de la aplicación.

Hay que destacar que la capacitación debe ir dirigida a todos los empleados debido a que se puede apoyar en el desarrollo y aprendizaje de nuevas habilidades y conocimientos para el Home Office. Es un aspecto que Pacific Logging Venezuela, C.A debe definir al llevar a cabo procesos de capacitación y desarrollo de empleado

**Tabla N°10. Distribución absoluta y porcentual acerca de las barreras limitantes de los empleados para la aplicación de Home Office.**

Opciones	Frecuencia	%
Internet estable	2	10%
Servicio eléctrico	2	10%
Niveles altos de estrés	4	20%
Jornada laboral irrespetada	4	20%
Balance vida laboral y personal	3	15%
Poco conocimiento de tecnologías de información y comunicación	2	10%
Acceso a equipo esencial para Home Office	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

En consecuencia, a las barreras limitantes, se visualiza una variedad de afirmaciones de estas y de diferentes tipos. Empezando con el servicio de Internet estable y eléctrico, en ambas destaca 10%. Continuando, los niveles

altos de estrés y jornada laboral irrespetada, las dos opciones arrojaron 20%, siguiendo el balance de vida laboral y personal representa 15%. Y para concluir, en relación al poco conocimiento de tecnologías de información y comunicación y el acceso a equipo esencial para Home Office, contienen respectivamente 10% y 15%.

Hay que destacar que muchos de estos aspectos limitantes para la aplicación de Home Office que manifiestan los empleados pueden ser solucionados y mejorados por la empresa objeto de estudio como por ejemplo: acceso a Internet estable, ayuda psicológica médica para mitigar el estrés laboral, jornada laboral irrespetada, poco conocimiento de tecnologías de información y comunicación y el acceso a equipo esencial para Home Office. La opinión de los empleados ha de ser la prioridad para los gerentes y líderes de Pacific Logging Venezuela, C.A, en pro de mejorar las condiciones de trabajo en la modalidad Home Office.

**Tabla N°11. Distribución absoluta y porcentual referente a la opinión del empleado sobre el Home Office en pandemia COVID-19.**

Opciones	Frecuencia	%
Trabaje cómodamente	2	10%
Trabaje con interrupciones	14	70%
Trabaje bajo estrés	4	20%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario tipo encuesta a los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. (2024)

Según la tabla N°11, se puede notar que casi la mayoría de los empleados ha trabajado con interrupciones (70%). Otros con porcentaje

menor trabajaron cómodamente (10%). Y finalizando el cuadro, 20% trabajó bajo estrés.

Las causas de las interrupciones se demuestran a lo largo de los resultados suministrados por los empleados. Sin embargo, los empleados que trabajaron bajo estrés pueden ser por síntomas o trastornos psicológicos causados por la pandemia COVID-19, como pueden ser el insomnio, pensamientos confusos y de preocupación, angustia, depresión, incluso el exceso de tiempo sentado frente al computador o al teléfono. Son síntomas que con o sin pandemia, cualquier empleado puede padecer individualmente.

Una encuesta realizada a maestros universitarios en Boston, Massachusetts, realizada por Fidelity Investments y The Chronicle of Higher Education (2021) indica: *“69% se sintieron estresados en comparación al 32% en 2019, mientras que 35% sintieron angustia comparado a un 12% del año 2019”* (Disponible en: <https://newsroom.fidelity.com/pressreleases/fidelity-investments---the-chronicle-of-higher-education-study--more-than-half-of-college-and-univer/s/c3c46997-39df-4b32-9df9-9ec99e37aeb> [Consulta: 04/06/2024])

Es importante conocer que cualquier persona puede padecer de estos síntomas y que además de afectar su vida personal, influye también en las condiciones de trabajo de un empleado.

Teniendo en cuenta los resultados de este cuestionario tipo encuesta, se observa la disponibilidad de los empleados para laborar con o sin interrupciones.

#### **4.4 FACTORES CLAVES DE ÉXITO QUE PERMITAN INCORPORAR A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO PARA CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS, TRANSFERENCIA Y APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS A TRAVES DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.**

En la actualidad existen empresas que potencian sus negocios, producción y su capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, una experiencia moderna y una renovación moderna del uso de herramientas tecnológicas con el fin de conocer las demandas del público.

Como indica Abbas (2012) *“La digitalización de los procesos operativos y los servicios a los clientes es lo que puede ayudar a resolver el problema muy real de atender a un mercado en evolución y al mismo tiempo mantener bajos los costos”* (Disponible en: <https://www.amcsgroup.com/es/blogs/los-5-factores-de-exito-para-la-transformacion-digital/> [Consulta: 02/06/2024])

Sin embargo, esto es un punto importante en el éxito y la longevidad de la empresa dentro de un mercado competitivo. Esto se logra mediante el compromiso y de las habilidades de los empleados, en este caso Pacific Logging Venezuela, C.A. al ser una empresa dedicada a ofrecer soluciones tecnológicas integrales, se debe estar en constante aprendizaje de las herramientas tecnológicas de la actualidad.

El uso de la misma ayuda a cubrir las necesidades de forma sencilla y eficaz que se origina diariamente. Por esto, se buscará establecer los factores claves de éxito para incorporar a los empleados para crear ventajas competitivas, transferencia y aplicación de las herramientas tecnológicas.

Mediante ello se realizó una matriz FODA, destacando las fortalezas, oportunidades internas y debilidades y amenazas externas. Ver figura N° 5.



Figura N°5. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">Factores internos</p> <p style="text-align: center;">Factores externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas internas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad en áreas petroleras, tecnológicas y de sistemas.</li> <li>• Personal capacitado para maquinarias y mantenimiento tecnológico</li> <li>• Personal de distintas gerencias altamente comprometidas</li> <li>• Cultura organizacional solida</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Debilidades internas (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto limitado para creación de nuevos productos y servicios</li> <li>• Personal que requiere formación en uso de herramientas tecnológicas.</li> <li>• Hardware obsoleto de departamentos administrativos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Oportunidades externas (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma tecnológica de nueva generación (Software y Hardware)</li> <li>• Creación de nuevos productos y servicios</li> <li>• Uso de marketing digital para la promoción de productos y servicios</li> <li>• Nuevos clientes en áreas petroleras, tecnológicas y sistemas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de nuevos procesos y tecnologías operativas para mejorar productos.</li> <li>- Potenciar el Marketing digital para captación de nuevos clientes.</li> <li>- Reforzar ideas de mercado y negocio a la cultura organizacional</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Estrategias (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuar el manejo de presupuesto para nuevos productos y servicios.</li> <li>- Crear departamento para la creación estrategias de Marketing.</li> <li>- Asignar nuevos equipos informáticos a áreas administrativas.</li> <li>- Capacitar personal que requiera de uso de herramientas tecnológicas</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Amenazas Externas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de empresas en el mismo ramo.</li> <li>• Necesidad de maquinarias y equipos informáticos de alto rendimiento.</li> <li>• Vulnerabilidad en el contexto económico, político y social venezolano.</li> <li>• Fuga de talento humano</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Estrategias (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear los mejores productos y servicios para un mercado competitivo.</li> <li>- Adquirir nuevas maquinarias, equipos informáticos.</li> <li>- Potenciar la cultura organizacional.</li> <li>- Creación de paquetes salariales acuerdos a la situación país.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Estrategias (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invertir en capacitación en uso de herramientas digitales,</li> <li>- Reforzar la creatividad e innovación de nuevos productos y servicios.</li> <li>- Elaborar estrategias financieras para el manejo de presupuestos.</li> </ul>

Fuente: Autor (2024)

Dentro de las fortalezas internas de la empresa Pacific Logging Venezuela C.A, se destacan la producción de productos y servicios eléctricos de alta calidad de áreas como: petroleras, tecnológicas y sistemas. Adicional, cuenta con un personal altamente capacitado en áreas de mantenimiento y maquinarias; y también que es comprometido a nivel gerencial, con una cultura organizacional sólida.

#### Debilidades internas.

Entre las debilidades internas se indica un presupuesto limitado en relación para la creación de nuevos productos y servicios, ocasionando un desarrollo lento en innovación de Pacific Logging Venezuela, C.A. Se encuentra también que hay necesidad de capacitación en empleados que no tienen conocimiento en uso de herramientas tecnológicas.

También se denota la existencia de hardware obsoleto dentro en departamentos administrativos, ocasionando en largas duraciones de procesos de datos, papeleo y acceso a información digital.

#### Oportunidades externas.

Dentro de este aspecto, está la posibilidad de implementar plataformas tecnológicas de última generación dentro del software y hardware con el fin de agilizar los procesos de datos, gestión eficiente de recursos de la empresa, aplicaciones de desarrollo de software y maquinarias modernas. El mismo aspecto puede aumentar las posibilidades de creación de nuevos productos y servicios.

Un caso reciente es de Microsoft Chile, la filial de la famosa empresa de tecnologías implementó herramientas como “MyAnalytics” que sirve como un reporte semanal de los hábitos de trabajo, como también potenciar el aprendizaje a sus empleados lo cual se traduce a mucho más que cumplir las expectativas de clientes, sino también de sorprenderlos y entusiasmarlos. (Disponible en: <https://ce.entel.cl/articulos/microsoft-chile-caso-de-exito-en-transformacion-digital-interna/> [Consulta: 03/06/2024])

Otra oportunidad que sirve de gran apoyo, es implementar el marketing digital para promocionar los productos y servicios que se ofrecen. Al igual que, captar nuevos clientes del mismo rubro potenciando los ingresos de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.

Ivoskus (2010) afirma: *“El marketing digital permite una integración entre los diferentes medios, aprovechando las posibilidades que nos brindan los nuevos junto a los tradicionales, generando así mayor interacción y atrayendo a los usuarios a la participación.”* (p. 289).

Amenazas externas.

Por parte de las amenazas externas, en la actualidad hay mucha presencia de empresas del mismo ramo que ofrecen productos y servicios similares a un precio competitivo y en ocasiones de mejor calidad, repercutiendo negativamente en los ingresos de la empresa. Esta situación puede crear una fuga de talento humano por el mercado laboral fluctuante donde otras empresas tienen paquetes salariales superiores a los que Pacific Logging Venezuela C.A, ofrece.

De igual manera, existe una vulnerabilidad económica, política y social que afecta en la adquisición de maquinarias y equipos informáticos de alto

rendimiento, impidiendo el desenvolvimiento pleno de los procesos y labores de los empleados. Este tipo de vulnerabilidades pueden repercutir de maneras complejas en torno a cómo se manejan las políticas relacionadas a la industria petrolífera que crea un efecto domino influyendo en la sostenibilidad de Pacific Logging Venezuela, C.A.

Glatsky, G (2024) destaca para el New York Times que el 17 de abril de 2024 las sanciones económicas hacia Venezuela volvieron a ser restablecidas por parte del gobierno de Biden, que habían sido retiradas temporalmente. (Disponible en: <https://www.nytimes.com/es/2024/04/17/espanol/venezuela-sanciones-petroleras.html> [Consulta: 05/04/2024])

A pesar de que esta sea una medida positiva para la industria petrolífera, la política venezolana sufre de constantes cambios radicales que influyen directamente en aspectos fundamentales para Pacific Logging Venezuela, C.A.

Habiendo mencionado lo que conforma la matriz FODA, se procederá en cruzar todos los contextos de la situación de la empresa. Ver Figura N°5

#### Estrategias (FO)

- Implementación de nuevos procesos y tecnologías operativas para potenciar productos.
- Potenciar el Marketing digital para captación de nuevos clientes.
- Reforzar ideas de mercado y negocio a la cultura organizacional

### Estrategias (DO)

- Adecuar el manejo de presupuesto para nuevos productos y servicios.
- Crear departamento para la creación estrategias de Marketing.
- Asignar nuevos equipos informáticos a áreas administrativas.
- Adaptar personal que requiera de formación de uso de herramientas tecnológicas de nueva generación

### Estrategias (FA)

- Crear los mejores productos y servicios para un mercado competitivo.
- Adquirir nuevas maquinarias, equipos informáticos.
- Potenciar la cultura organizacional.
- Creación de paquetes salariales acuerdos a la situación país.

### Estrategias (DA)

- Invertir en capacitación en uso de herramientas digitales,
- Reforzar la creatividad e innovación de nuevos productos y servicios.
- Elaborar estrategias financieras para el manejo de presupuestos.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

1. La cultura organizacional de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. demostró ser cambiada de forma radical por la pandemia COVID-19 y la modalidad Home Office, conllevó a un compromiso inherente de los líderes y gerentes de la empresa en ser un apoyo sustancial para la continuidad de las operaciones laborales de sus empleados. Dentro de ese mismo proceso, los empleados fueron aceptando estas nuevas ideas en su mayoría modernas y de contexto tecnológico e innovador, para acoplarse al Home Office. Uno de los fallos que más destacan entre los empleados son las fallas de electricidad e Internet, ambos servicios en Venezuela sumamente inestables, aun así, el flujo de trabajo fue y sigue funcionando a pesar de fallas como estas que no están en manos de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.
2. Mediante la entrevista estructurada a los gerentes de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A., se puede denotar que específicamente no hay un modelo de gestión tecnológica a priori. Los gerentes de la empresa objeto de estudio, tenían conocimiento de estas modalidades de Home Office, sin embargo, la implementación requirió de un esfuerzo extra para los gerentes que buscaron las maneras de que la transición de trabajo presencial a Home Office no fuese tan brusca. Hubo desafíos que dificultaron el cambio de modalidad, a raíz de la poca capacitación y conocimiento de parte de los empleados. Además, los gerentes entrevistados indicaron que el proceso de adaptación tardó meses e incluso años, debido a las diferentes situaciones de los

empleados en la adecuación de un espacio de trabajo en casa. Aun así, el resultado de la implementación del Home Office se desarrolló de menos a más con el apoyo de la alta gerencia y los empleados de la empresa objeto de estudio; llegando a un entendimiento sobre sus necesidades y que herramientas requieren para que el trabajo desde casa se cumpla. Esta experiencia de la pandemia COVID-19 sirvió como lección a la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. para que en el futuro estén los gerentes, líderes y empleados, abiertos al cambio en el uso de herramientas tecnológicas como recurso clave para innovar en sus modelos de gestión empresarial.

3. En la actualidad de Pacific Logging Venezuela, C.A destaca el uso de diferentes modalidades de trabajo, el Home Office, presencial y la mixta (Home Office-presencial), los cuales mantienen la operatividad de la empresa y de sus empleados que fueron afectados por el cambio que ocurrió en la pandemia COVID-19. Se destacan el Departamento de Desarrollo y Tecnología, que, por el tipo de trabajo especializado, pueden adecuar sus jornadas laborales en condición de cumplir los objetivos. En contraparte, a las áreas administrativas se destaca por el cumplimiento del horario laboral y amerita jornadas presenciales. En el estudio los empleados manifestaron distintos problemas que dificultan la funcionalidad y aplicabilidad del Home Office, como: servicios de Internet y de electricidad que presentan inestabilidad constante. De la misma forma, hay barreras limitantes que sugieren los empleados. Uno de ellos que puede repercutir en la salud mental, son los niveles altos de estrés, que es derivado de la pandemia COVID-19 y la incertidumbre que causó mundialmente y en la actualidad hay presencia de ello. Otro por destacar es el acceso al equipo esencial para Home Office, un aspecto que beneficiaría a la productividad y reduciría las interrupciones dentro del hogar.

4. Con los resultados obtenidos a través de la Matriz FODA en la empresa objeto de estudio, se destaca un personal altamente calificado fuerte motivación y fortalezas en el uso de la tecnología para el desarrollo de productos y servicios de calidad. Esto desarrolla una potencial oportunidad de obtener nuevos clientes centrados en áreas petroleras, tecnológicas y de sistemas. Al igual el talento humano comprometido con la misión y visión de sus ideales a largo plazo por continuar mejorando su producción y desempeño. El personal de distintas áreas gerenciales manifiesta tener necesidades en aprendizaje en uso de herramientas tecnológicas. Además, se exponen las oportunidades que tiene la empresa objeto de estudio en mejorar su modelo de negocios y de incorporar a los empleados en usar herramientas tecnológicas. Entre ellas se encuentra el uso del Marketing Digital para promocionar los productos y servicios que se ofrecen a sus clientes.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones anteriores se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Al realizar el diagrama de Ishikawa se ha demostrado con ayuda de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. que el continuo desarrollo de la cultura organizacional trae beneficios tanto para la empresa como también a los empleados. En este sentido, la modernidad de las empresas actuales actúa como una tendencia que deben adoptar para mantener un estatus dentro de un mercado laboral competitivo y cambiante. Los gerentes tienen como papel centrarse en la innovación tecnológica como objetivo a largo plazo, una meta que permita

incorporar nuevas prácticas, estrategias, que puedan traer beneficios y de igual manera, contar con un personal preparado para situaciones adversas. Los valores y principios deben ser potenciados para generar una cultura organizacional sólida y que los empleados se sientan identificado con ellas, lo suficiente para generar un compromiso hacia Pacific Logging Venezuela, C.A., y sus metas organizacionales.

2. Dentro de Pacific Logging Venezuela, C.A. es necesario obtener un conocimiento más amplio sobre los modelos de gestión tecnológica actual para favorecer en el desempeño de los empleados, reducir los errores en los procesos productivos y de negocios y rentabilidad empresarial. Se recomienda aplicar modelos de gestión tecnológica para apoyar la toma de decisiones. Por otro lado, el uso de un sistema de información gerencial (SIG) puede ser provechoso para Pacific Logging Venezuela, C.A., debido a que tiene a su disposición una amplia gama de herramientas de ayuda gerencial y administrativa, el cual puede mostrar una visión general de la empresa que puede mejorar la administración de recursos de manera inteligente y, por consiguiente, analizar áreas que tengan ineficiencias y optimizar aquellos procesos que se requieran.
3. Para mejorar la situación en cuanto a la satisfacción laboral, es necesario el compromiso de los gerentes y directivos de Pacific Logging Venezuela, C.A en analizar las distintas situaciones que provocan la inestabilidad de la modalidad Home Office. Al ser una forma de trabajo moderna, se requiere de inversiones, adecuación de espacio, equipos de trabajo y servicios de internet, se debe evaluar los casos individuales de cada empleado para conocer su situación dentro del hogar y sus alrededores. De esta manera, se puede determinar los aspectos positivos y negativos sobre la viabilidad de aplicar Home Office en algún departamento en específico. Hay que tomar siempre la opinión del

empleado sobre su perspectiva del trabajo desde casa y recalcar la necesidad de algún tipo de capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas, es un punto que los gerentes de Pacific Logging Venezuela, C.A, deben poner como prioridad. Siguiendo la misma idea, la salud mental de los empleados debe mantenerse sana y estable cuando aplican esta modalidad de trabajo, debido a que es el principal indicador de que el empleado se sienta cómodo con su puesto de trabajo y, por ende, haya una buena satisfacción laboral. Por lo cual, se recomienda aplicar pruebas psicológicas anualmente y fomentar los beneficios en torno a la salud mental.

4. Se recomienda capacitar al personal en las herramientas tecnológicas, Es importante acoplarlos con los procesos y las nuevas tecnologías que se utilizan dentro de la empresa objeto de estudio. Se aconseja también potenciar la cultura organizacional de la empresa objeto de estudio para disminuir el riesgo de la fuga de talento humano, ocasionada por el contexto político, económico y social venezolano que es una amenaza externa importante. El personal de Pacific Logging Venezuela, C.A es altamente capacitado y comprometido por la visión empresarial, con la necesidad de retenerlos. De igual manera, elaborar estrategias financieras para que sean utilizados en la creación de nuevos productos y servicios competitivos. Esto representaría una ventaja competitiva considerable, obteniendo más ingresos para adquirir nuevas maquinarias y equipos informáticos que permitan un desarrollo positivo en los empleados de Pacific Logging Venezuela, C.A. Por último, implementar el uso del marketing digital con el fin de ofrecer productos y servicios a los clientes interesados en adquirirlos. De esta manera se pueden captar nuevos clientes para potenciales negocios prósperos.

## BIBLIOGRAFÍA

### AUTORES

- Arias, F. (2016). ***El proyecto de investigación***. (7ª ed.). Caracas- República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Cameron K., & Quinn R. (2006). ***Diagnosing and Changing Organizational Culture***. Revised Edition. JosseyBass. San Francisco, USA.
- Chiavenato, I. ***ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones***. (9ª ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Guédez, V (1998). ***Cultura organizacional Gerencia, Cultura y Educación***. (3ª ed.). Caracas: Editorial Tropykos/CLACDEC.
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2014). ***Metodología de la Investigación***. (6ª ed.). México, D.F: Editorial McGraw- Hill Interamericana.
- Ivoskus, D. (2010). ***Cumbre Mundial de Comunicación Política***. Buenos Aires: Libros del Zorral (p. 289)
- Luthans, F. (2008). ***Comportamiento organizacional***. (11ª Ed.) Mexico: McGraw Hill.
- Navarrete & Sánchez (2022). ***Organizaciones inteligentes y su incipiente incursión en la esfera turística. Una aproximación al estado del conocimiento***. Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 24 (1), Venezuela. (Pp. 100-122).
- Peter M. Senge (2010). ***The Fifth Discipline. The Art and Practice of the Learning Organization***. Apple Books Edition. Cap1.p15-p21.
- Robbins, S (2004). ***Comportamiento Organizacional***. México. Editorial Pearson Educación.
- Schein, Edgar (2004). ***La cultura empresarial y el liderazgo***. La Habana: Félix Varela.

Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). ***Introduction: The Oxford handbook of organizational climate and culture***. En B. Schneider, & K. M. Barbera (Eds.), *The Oxford handbook of organizational climate and culture* Nueva York: Oxford.

Serna, H. (2008). ***Gerencia Estratégica*** (10ª ed.). Panamericana Editorial Ltda., Ed. Bogotá, Colombia: 3R Editores

Valderrama, S. (2017). ***Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica***. San Marcos.

### FUENTES ELECTRÓNICAS EN LÍNEA.

Abbas (2012), ***Los 5 factores de éxito para la transformación digital***. Recuperado de: <https://www.amcsgroup.com/es/blogs/los-5-factores-de-exito-para-la-transformacion-digital/> Consulta: 02/06/2024

Aparecida, C (2021), ***Home x office or home and office: importance of breaks at work***. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.47626/1679-4435-2023-857> . Consultado: 6/5/2024

Apon, M (2021). ***La tecnología, principal aliado del home office***. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-tecnologia-principal-al-aliado-del-home-office-20210813-0059.html>. Consultado: 01/06/2024

Arriola & Chávez, 2023. ***EVALUACIÓN ERGONÓMICA EN EL TELETRABAJO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE HERRAMIENTAS UTILIZADAS***. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/367/3674213006/> Consultado: 20/05/2024

Chap, K et al (2022), ***Elección de modalidades de trabajo, presencial u home office, en trabajadores residentes en Paraguay durante la pandemia del COVID-19, 2022***. Recuperado de: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2335](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2335) Consulta: 04/06/2024

- CIDEC (2000), ***Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información.*** Recuperado de <http://www.cidec-net> Consultado 16/03/2023
- Coloma, 2012. ***El compromiso, clave en el liderazgo del futuro.*** Recuperado de: <https://campusibercaja.fundacionibercaja.es/es/actividades-y-publicaciones/articulos-y-videos/el-compromiso-clave-en-el-liderazgo-del-futuro> Consultado: 01/06/2024
- ComunidadEmpresas (2014). ***Microsoft Chile: caso de éxito en transformación digital interna.*** Recuperado de: <https://ce.entel.cl/articulos/microsoft-chile-caso-de-exito-en-transformacion-digital-interna/>. Consultado: 03/06/2024
- Cotec. (1998). ***Temaguide: Pautas metodológicas en gestión de la tecnología y de la innovación para las empresas.*** Madrid: Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica. Recuperado de: <http://www.cotec.es/descarga.jsp> . Consultado: 02/06/2024
- Davis et al (2020). ***The Home Office-ergonomic lessons from the new normal.*** Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1064804620937907> . Consultado: 26/03/2024
- El Confidencial (2021), ***El teletrabajo es un timo: estamos trabajando más horas que antes de la pandemia*** Recuperado en: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2021-02-08/teletrabajo-timo-trabajamos-mas-horas-pandemia\\_2940840/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2021-02-08/teletrabajo-timo-trabajamos-mas-horas-pandemia_2940840/) . Consultado: 13/07/2024
- Eurofound (2022). ***El aumento del teletrabajo: impacto en las condiciones de trabajo y la normativa.*** Recuperado de: <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/2022/el-aumento-del-teletrabajo-impacto-en-las-condiciones-de-trabajo-y-la-normativa> Consultado: 15/03/2024

Fernández, L (2020). ***El teletrabajo de actor secundario a protagonista en el escenario del COVID-19.*** Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589365> . Consultado: 31/05/2024

Fidelity Investments & The Chronicle of Higher Education (2021) ***Fidelity Investments & The Chronicle of Higher Education Study: More Than Half of College and University Faculty Considering Leaving Teaching, Citing Burnout Caused by Pandemic.*** Recuperado de: <https://newsroom.fidelity.com/pressreleases/fidelity-investments---the-chronicle-of-higher-education-study--more-than-half-of-college-and-univer/s/c3c46997-39df-4b32-9df9-9ec99e37aeb> Consulta: 04/06/2024

Florez et at., 2021. ***Internet como herramienta comunicativa asincrónica y sincrónica en los docentes de Química.*** Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/381/3811815010/index.html> Consultado: 10/06/2024

García, D (2022). ***La satisfacción laboral y Home Office, el caso de los colaboradores en YAZAKI Componentes de México, Durango.*** Recuperado de: <http://repositorio.ujed.mx/jspui/handle/123456789/252>. Consultado: 05/06/2024

García, L (2020) ***Home office, una opción laboral antes y después del coronavirus.*** Recuperado: <https://ciencia.unam.mx/leer/1015/home-office-una-opcion-laboral-antes-y-despues-del-coronavirus> Consultado: 02/06/2024

Glatsky, G (2024) ***EE. UU. restablece las sanciones petroleras a Venezuela ante situación electoral.*** Recuperado de: <https://www.nytimes.com/es/2024/04/17/espanol/venezuela-sanciones-petroleras.html> Consultado: 05/04/2024

Gobierno Bolivariano de Venezuela (2020). ***Gobierno Bolivariano confirma dos casos positivos de Coronavirus en Venezuela*** Disponible en: <https://mppre.gob.ve/2020/03/13/confirman-dos-casos-coronavirus-venezuela/> . Consultado: 16/03/2024

Guirao, S (2015). **Utilidad y tipos de revisión de literatura**. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002> Consultado: 26/03/2024

Hastwell, C (2023) **Employee Training and Development: The Benefits of Upskilling or Reskilling Your Team**. Recuperado de: <https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/employee-training-development-benefits-planning> Consultado: 05/06/2024

Hernandez, G (2023) **El home office les ahorra a las empresas 86,000 pesos anuales por trabajador: STPS**. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-home-office-les-ahorra-a-las-empresas-86000-pesos-anuales-por-trabajador-STPS-20230316-0015.html>. Consultado: 01/06/2024

Kolb, D. G; Caza, A & Collins, P. D. (2012). **States of Connectivity: New Questions and New Directions**. Organization Studies, 33(2), 267–273. Recuperado de [sci-hub.tw/10.1177/0170840611431653](https://sci-hub.tw/10.1177/0170840611431653). Consultado: 20/05/2024

Last, J. (2001). **A Dictionary of Epidemiology**. Recuperado de: [https://www.academia.edu/27424319/A\\_Dictionary\\_of\\_Epidemiology\\_Fourth\\_Edition\\_Edited\\_by\\_John\\_M\\_Last\\_Robert\\_A\\_Spasoff\\_and\\_Susan\\_S\\_Harris](https://www.academia.edu/27424319/A_Dictionary_of_Epidemiology_Fourth_Edition_Edited_by_John_M_Last_Robert_A_Spasoff_and_Susan_S_Harris) . Consultado: 26/03/2024

Lefort, A (2020), **¿Qué computadora debo elegir para home office?** Recuperado de: <https://www.teamnet.com.mx/blog/computadora-primer-negocio> Consulta: 04/06/2024

Ludivine et al. (2022) **Digitally transformed home office impacts on job satisfaction, job stress and job productivity. COVID-19 findings**. Recuperado de: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265131>. Consultado: 05/06/2024

- Martins, J, (2024) **La diferencia entre las habilidades duras y blandas (hard skills vs. soft skills), con ejemplos de 14 miembros del equipo de Asana.** Recuperado de: <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf> . Consultado: 23/03/2024
- Morillo, I (2006). **Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional.** Consultado en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&tlng=es). Consultado: 28/03/2024.
- Nilles, J. (1976). **Telecommunications-Transportation Tradeoff (1976).** Wiley. Recuperado en: [https://archive.org/details/telecommunicatio0000unse\\_c2k6/page/n5/mode/2up](https://archive.org/details/telecommunicatio0000unse_c2k6/page/n5/mode/2up). Consultado: 09/03/2024
- Novillo et al. (2017). **Herramientas de la calidad: estudio de caso Universidad Técnica de Machala.** Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/447/642>. Consultado: 01/04/2024
- NTT Data. (2021) **2021 Global Workplace Report.** Recuperado de: <https://services.global.ntt/en-us/insights/2021-global-workplace-report> . Consultado: 24/04/2024
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (1996). **Culture as social control: Corporations, cults, and commitment. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews.** Elsevier Science/JAI Press. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/308175661\\_Culture\\_and\\_social\\_control\\_Corporations\\_cult\\_and\\_commitment](https://www.researchgate.net/publication/308175661_Culture_and_social_control_Corporations_cult_and_commitment). Consultado: 10/03/2024

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). **Estrés en el trabajo** recuperado de: <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>  
Recuperado: 20/03/2024
- Perry, E (2022). **10 things that can destroy your focus at work.**  
Recuperado de: <https://www.betterup.com/blog/what-causes-lack-of-focus-at-work> Consultado:03/06/2024
- Pettigrew, A. (1979). **On studying organizational cultures. Administrative science quarterly.** Recuperado en: <https://doi.org/10.2307/2392363> .  
Consultado: 10/03/2024
- Quintana & Del Carmen, 2020. **Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas.** recuperado de: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>. Consultado: 01-06-2024
- Ruiz, X. (2020). **Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con el aprendizaje significativo en el área de matemática en los estudiantes del VII ciclo de la institución educativa secundaria Esteban Quevedo Chávez de Puerto Esperanza, Loreto-2020. Tesis.** Universidad Católica Los Ángeles de Chambote. Pucallpa, Perú. DOI:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APRENDIZAJE\\_COMUNICACION\\_RUIZ\\_MERA\\_XANA\\_ISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APRENDIZAJE_COMUNICACION_RUIZ_MERA_XANA_ISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Consultado: 20/03/2024.
- Schiff (1979), **Working at Home Can Save Gasoline.** The Washington Post. Recuperado de:  
<https://www.washingtonpost.com/archive/opinions/1979/09/02/working-at-home-can-save-gasoline/ffa475c7-d1a8-476e-8411-8cb53f1f3470/>. Consultado en: 20/03/2024
- Soria, R. (2008). **Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México.** España: Red Académica Iberoamericana Local-Global, Grupo EUMEDNET

Universidad de Málaga. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/432.pdf> Consultado: 13/03/2024

Suarez, B (2021). **GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL: EN TIEMPO DE PANDEMIA EN VENEZUELA.** Recuperado: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arje29/art11.pdf> . Consultado: 02/06/2024

Syntonize (2022), “**Productividad del programador ¿Qué factores intervienen?**” Recuperado en: <https://www.syntonize.com/productividad-programador/> . Consulta: 13/07/2024

Syverson & Di Mauro (2020). **The COVID crisis and productivity growth.** Recuperado de: <https://cepr.org/voxeu/columns/covid-crisis-and-productivity-growth> . Consultado: 01/06/2024

Tomasina & Pisani, 2022. **Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria002E.** Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.12961/april.2022.25.02.07> . Consultado: 20-05-2024

Villasmil, H. Bueno, C. Montt, G. (2021). **Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo.** 1-3. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_825183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_825183.pdf) . Consultado: 20/03/2024

## **TESIS, FUENTES ELECTRÓNICAS, ARTÍCULOS DE REVISTAS**

ABREGO, D (2017). “**Plan de mejoramiento de la cultura organizacional para Soncy Ltd.**” Universidad Central de Venezuela. Caracas-Venezuela. [Documento en línea]. [http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/15994/1/T026800016790-0-dayanaabrego\\_finalpublicacion.pdf-000.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/15994/1/T026800016790-0-dayanaabrego_finalpublicacion.pdf-000.pdf) (22/04/2024)

MARÍN, M (2024). **“El teletrabajo y la docencia universitaria en Venezuela: Experiencia de la Universidad Nacional Experimental de las Telecomunicaciones e Informática.”** Revista Latinoamericana de Difusión Científica: Vol.6. Núm.10. Maracaibo–Venezuela. [Documento en línea]. <https://difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/147/248> (22/04/2024).

MARIÑOS, K. (2023). **“El trabajo remoto y su incidencia en el rendimiento de los trabajadores de la Gerencia de Salud en la Región La Libertad.”** Universidad César Vallejo. Trujillo Perú. [Documento en línea]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130602> (22/04/2024)

NAVARRO, I (2022). **“Trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia General del Poder Judicial de Lima – 2022.”** Universidad César Vallejo. Lima-Perú. [Documento en línea]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117250> (22/04/2024)

WILLS, U (2022). **Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas como apoyo a la Educación a Distancia utilizando la plataforma educativa Edmodo. Caso: Asignatura Gestión Estratégica de empresas.** Trabajo de ascenso no publicado, Universidad de Oriente, Maturín - Monagas. Trabajo presentado como requisito parcial para ascender a la Categoría de Profesor Asociado.

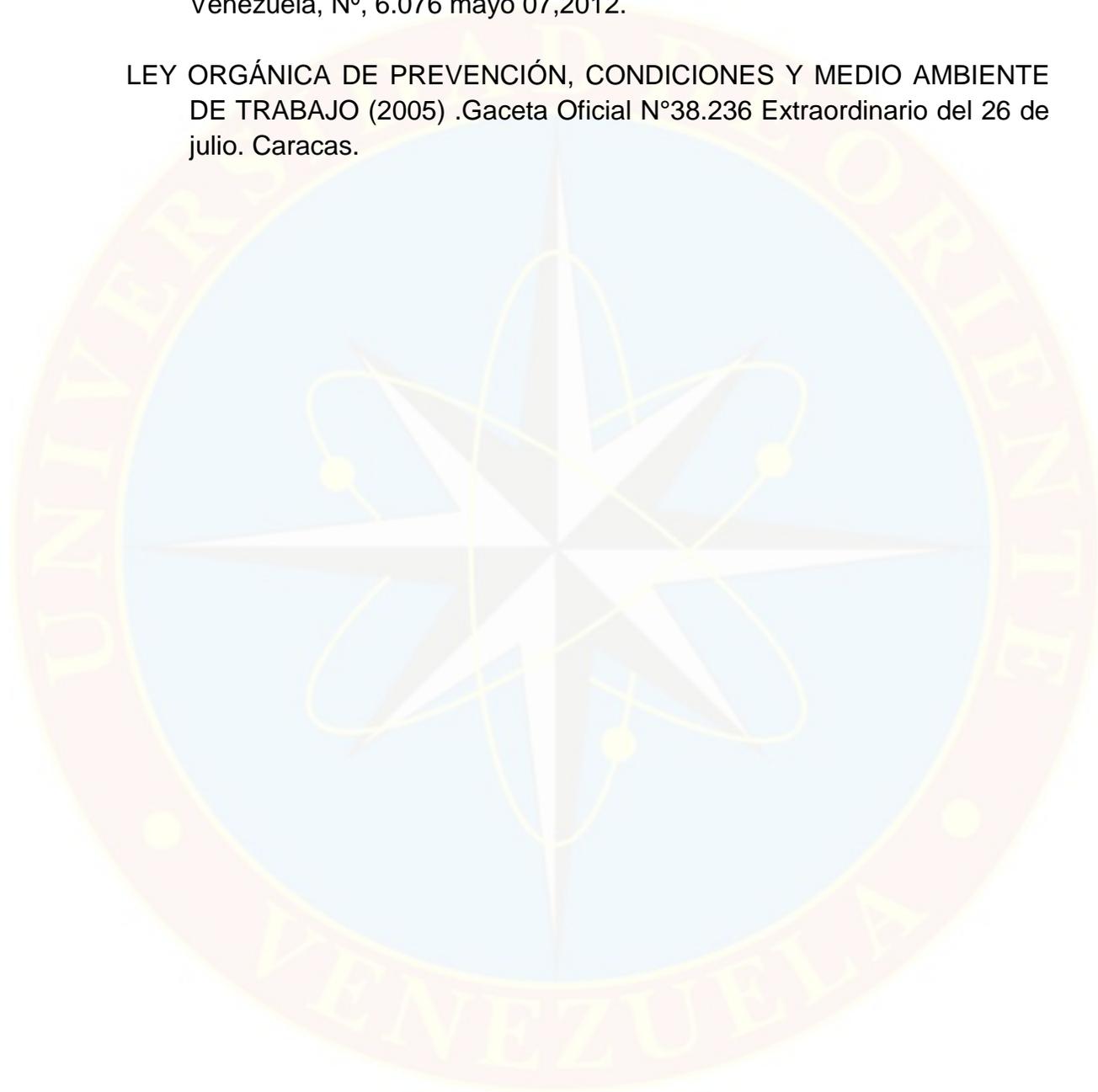
## LEYES

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860, diciembre 30 ,1999.

DECRETO N° 4.160, mediante el cual se decreta el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional. 13 de marzo de 2020

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Nº, 6.076 mayo 07,2012.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (2005) .Gaceta Oficial N°38.236 Extraordinario del 26 de julio. Caracas.





**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**

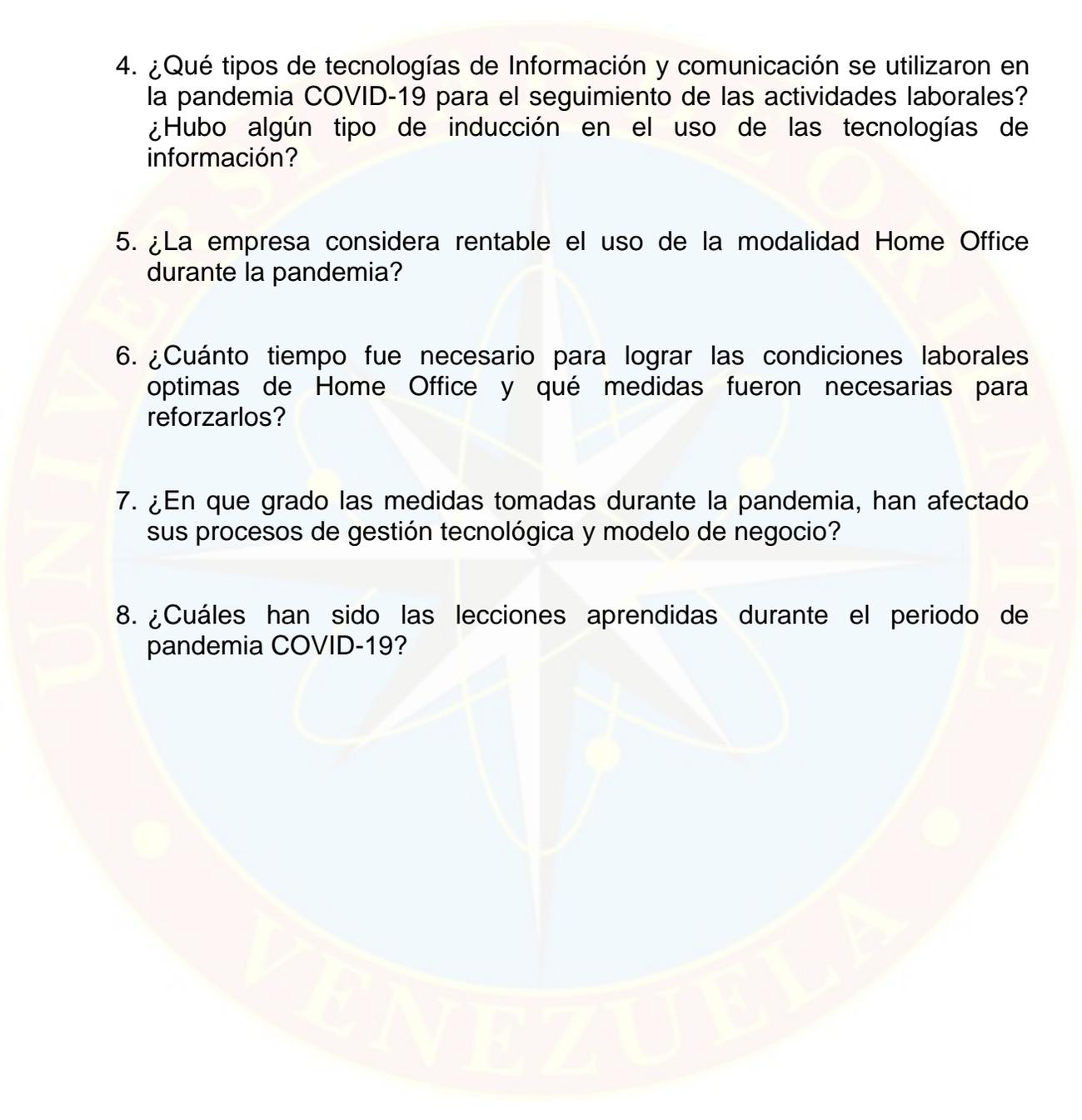
**CUESTIONARIO**

Con la finalidad de realizar el **Proyecto de trabajo de Grado, Modalidad Pasantías de Grado** titulado: **“Impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional de la empresa PACIFIC LOGGING VENEZUELA C.A en el periodo 2020-2024”**, presentado como requisito para optar ~~para~~ **optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

Se agradecerle la objetividad en sus respuestas ya que ello proporciona mayor confiabilidad a los resultados de la investigación.

Al respecto se requiere responder la siguiente entrevista que está estructurado en preguntas sencillas.

1. ¿La empresa utilizaba la modalidad de trabajo Home Office antes de la pandemia COVID-19?
2. ¿Cómo percibió por parte de los empleados, el uso de tecnologías de información, comunicación y el cambio de modalidad de trabajo Home Office?

- 
3. ¿Cuáles fueron los principales desafíos que debió enfrentar la Gerencia de Pacific Logging Venezuela, C.A., al inicio de la modalidad Home Office?
  4. ¿Qué tipos de tecnologías de Información y comunicación se utilizaron en la pandemia COVID-19 para el seguimiento de las actividades laborales?  
¿Hubo algún tipo de inducción en el uso de las tecnologías de información?
  5. ¿La empresa considera rentable el uso de la modalidad Home Office durante la pandemia?
  6. ¿Cuánto tiempo fue necesario para lograr las condiciones laborales óptimas de Home Office y qué medidas fueron necesarias para reforzarlos?
  7. ¿En que grado las medidas tomadas durante la pandemia, han afectado sus procesos de gestión tecnológica y modelo de negocio?
  8. ¿Cuáles han sido las lecciones aprendidas durante el periodo de pandemia COVID-19?



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**

**CUESTIONARIO**

Con la finalidad de realizar el **Proyecto de trabajo de Grado, Modalidad Pasantías de Grado** titulado: **“Impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional de la empresa PACIFIC LOGGING VENEZUELA C.A en el periodo 2020-2024”**, presentado como requisito para optar **para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**

Se agradecerle la objetividad en sus respuestas ya que ello proporciona mayor confiabilidad a los resultados de la investigación.

Al respecto se requiere responder el siguiente cuestionario que está estructurado en preguntas sencillas que podrá contestar en breve tiempo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada uno de los planteamientos que se presentan a continuación.
- Por favor conteste de forma objetiva.
- Conteste con una equis (X) una sola alternativa en cada ítem.

Gracias por su colaboración.

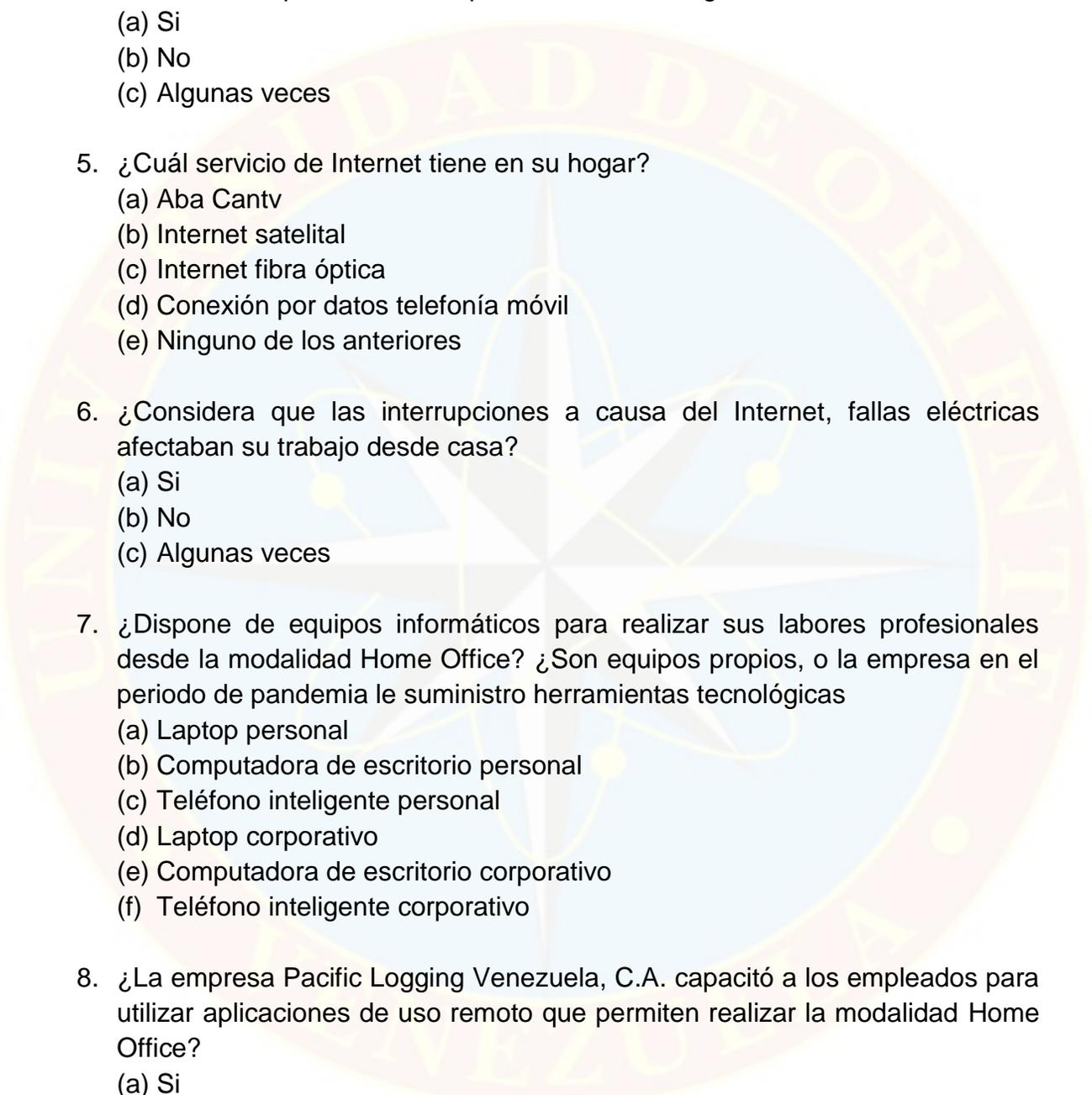
**Br. Rincón Delacierta, Ricardo, Rafael**

**C.I.: V-28.081.002**

**Cuestionario aplicado para describir los efectos de aplicar la modalidad Home Office en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Pacific Logging Venezuela, C.A.**

Género:
Masculino
Femenino
Departamento:
Cargo:
Modalidad de trabajo actualmente:
Home Office
Presencial
Mixto(Home Office-Presencial)

1. ¿Cuál sería su consideración acerca de la productividad en referencia al trabajo modalidad Home Office con respecto a la modalidad trabajo presencial?
  - (a) Mayor productividad
  - (b) Menor productividad
  - (c) Igual productividad
  - (d) No está claro
2. ¿La modalidad Home Office, afecto sus horas de trabajo?
  - (a) 8 horas
  - (b) Menos de 8 horas
  - (c) Más de 8 horas
3. ¿Con que frecuencia cambiaron las horas de trabajo?
  - a) Muchas veces
  - b) Pocas veces
  - c) Sin cambios

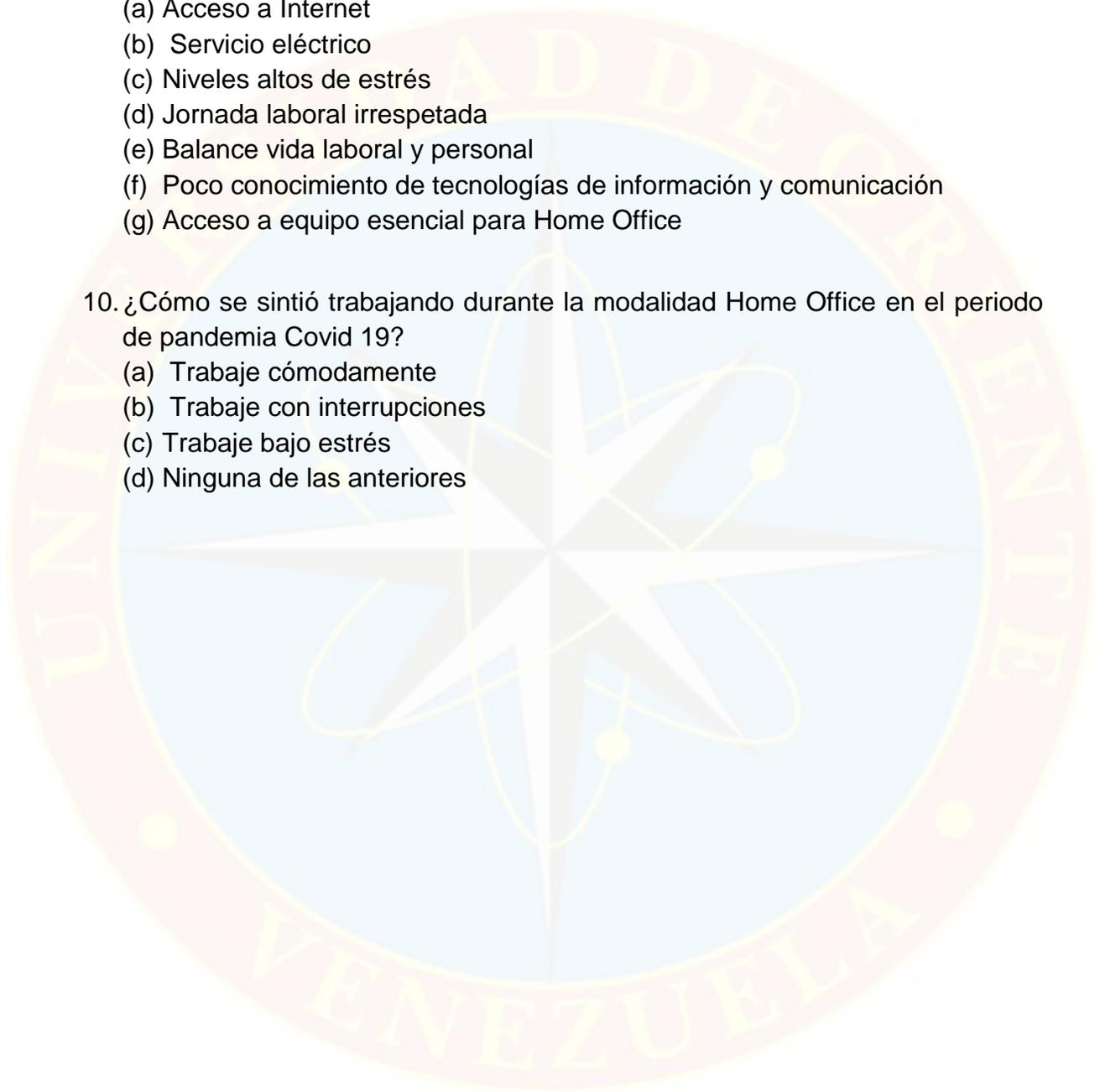
- 
4. ¿El trabajo Modalidad Home Office durante la pandemia o actualmente afecta sus responsabilidades personales en el hogar?
- (a) Si
  - (b) No
  - (c) Algunas veces
5. ¿Cuál servicio de Internet tiene en su hogar?
- (a) Aba Cantv
  - (b) Internet satelital
  - (c) Internet fibra óptica
  - (d) Conexión por datos telefonía móvil
  - (e) Ninguno de los anteriores
6. ¿Considera que las interrupciones a causa del Internet, fallas eléctricas afectaban su trabajo desde casa?
- (a) Si
  - (b) No
  - (c) Algunas veces
7. ¿Dispone de equipos informáticos para realizar sus labores profesionales desde la modalidad Home Office? ¿Son equipos propios, o la empresa en el periodo de pandemia le suministro herramientas tecnológicas
- (a) Laptop personal
  - (b) Computadora de escritorio personal
  - (c) Teléfono inteligente personal
  - (d) Laptop corporativo
  - (e) Computadora de escritorio corporativo
  - (f) Teléfono inteligente corporativo
8. ¿La empresa Pacific Logging Venezuela, C.A. capacitó a los empleados para utilizar aplicaciones de uso remoto que permiten realizar la modalidad Home Office?
- (a) Si
  - (b) No

9. ¿Cuáles considera que fueron las barreras limitantes a su juicio personal para la aplicación del Home Office en Pacific Logging Venezuela, C.A.?

- (a) Acceso a Internet
- (b) Servicio eléctrico
- (c) Niveles altos de estrés
- (d) Jornada laboral irrespetada
- (e) Balance vida laboral y personal
- (f) Poco conocimiento de tecnologías de información y comunicación
- (g) Acceso a equipo esencial para Home Office

10. ¿Cómo se sintió trabajando durante la modalidad Home Office en el periodo de pandemia Covid 19?

- (a) Trabaje cómodamente
- (b) Trabaje con interrupciones
- (c) Trabaje bajo estrés
- (d) Ninguna de las anteriores



## HOJAS METADATO

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>IMPACTO DE LA MODALIDAD DE TRABAJO HOME OFFICE EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PACIFIC LOGGING VENEZUELA, C.A. PERIODO 2020-2024"</b>
---------------	---

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Rincón Delacierta, Ricardo</b>	<b>CVLAC</b>	C.I. V- 28.081.002
<b>Rafael</b>	<b>e-mail</b>	mrtopo12@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 Inicial Nombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

<b>Modalidad De Trabajo</b>
<b>Cultura Organizacional</b>
<b>Home Office</b>
<b>Gestión Organizacional</b>

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### RESUMEN (Abstract):

La referida investigación estuvo dirigida al estudio del impacto de la modalidad de trabajo Home Office en la cultura organizacional de la empresa Pacific Logging Venezuela C. A durante el periodo 2020-2024. La mencionada empresa aplicó esta modalidad de trabajo desde el inicio de la pandemia COVID-19, donde debieron de adaptar a todo su personal al Home Office para cumplir con las atribuciones emanadas por el Ejecutivo Nacional. El mencionado proyecto fue desarrollado a través de una investigación de campo con apoyo documental con nivel descriptivo. La población objeto de estudio veintitrés (23) empleados, excluyéndose cinco (05) los cuales por la naturaleza de funciones no laboraron bajo esta modalidad. Del mismo modo, se aplicaron técnicas de recolección de datos en las que destacan: observación directa, entrevista estructurada, revisión documental y técnicas de análisis de datos: Diagrama de Ishikawa y matriz FODA. Una vez la información fue obtenida, revisada y analizada, reveló el estado actual de la cultura organizacional, la cual demuestra ser cambiada radicalmente por la pandemia COVID-19 pero que el compromiso de los empleados, gerentes y líderes se mostró resiliente en la continuidad del trabajo operativo. Por otra parte, la entrevista estructurada aplicada al área gerencial, denota que no hay un modelo de gestión tecnológico a priori y que el suscitado cambio de modalidad de trabajo fue adaptándose laboralmente con el tiempo y esfuerzo de la gerencia y los empleados. Además, se destaca los efectos de aplicación de la modalidad Home Office en los empleados, los cuales manifestaron que tiene sus aspectos positivos y negativos, especialmente las barreras limitantes que afecta en su satisfacción laboral. Mediante la aplicación de la matriz FODA, se visualizaron factores claves de éxito con el uso de herramientas tecnológicas, observándose, el talento humano altamente calificado y comprometido con la visión de la empresa, el cual se puede reforzar para establecer ventajas competitivas.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Wills Uliana	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: V-11.774319.
	e-mail	uliwills@hotmail.com
Prof. León Morella	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: V-13.552.525
	e-mail	mleon.udomonagas@gmail.com
Prof. López Yolisveth	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: V- 14.939.868
	e-mail	ylopez.udomonagas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	07	17

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTTG_RDRR2024

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

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLAÑOS CURELO**  
Secretario



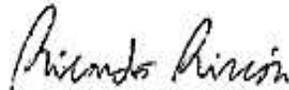
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YOC/manuja

**Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6**

**Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del III semestre 2009, según comunicado CU- 34-2009) los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la universidad, y solo podrán ser usados a otros fines, con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al consejo universitario, para su autorización.**



Br. Rincón Delacierta, Ricardo Rafael  
AUTOR



Profa. MSc. Wills, Uliana  
TUTORA