

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN EDO. MONAGAS**



**ESTUDIO DEL HUMOR PRESENTE
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL HOTEL
LUCIANO JR. MATURÍN EDO. MONAGAS**

Autores:

**Br. Cedeño H. Danny D.
Br. Martínez F. Zulay Del V.**

**Informe final del Área de Concentración de Psicología presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia De Recursos
Humanos.**

MATURÍN, MARZO 2006

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN EDO. MONAGAS**



**ESTUDIO DEL HUMOR PRESENTE
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL HOTEL
LUCIANO JR. MATURÍN EDO. MONAGAS**

AUTORES:

Br. Cedeño H. Danny D.

Br. Martínez F. Zulay Del V.

APROBADO POR:

Lcda. Luz Natera

Lcdo. Inoldo Castañeda

Lcda. Miralía Guillén

**Informe final del Área de Concentración de Psicología presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia De Recursos
Humanos.**

MATURÍN, MARZO 2006

AGRADECIMIENTOS

Hoy consideramos una obligación darle nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma siempre estuvieron presente en esta investigación.

☞ A la **Universidad De Oriente**, por ser nuestra noble casa de estudio donde pudimos complementar nuestros conocimientos y prepararnos para los nuevos retos que tendremos que afrontar en la vida.

☞ Al **Hotel Luciano Jr.**, por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto investigativo y por su cordial disposición para con nosotros.

☞ A la profesora **Luz Natera**, por ser una guía en este desafío y encaminarnos con nuestra investigación.

☞ A los profesores **Inoldo Castañeda y Miralia Guillén**, por darnos esos conocimientos que han sido en parte base de este proyecto.

Para todos vaya nuestro amor y agradecimiento.

Danny y Zulay

DEDICATORIA

☞ Este trabajo se lo dedico a mis padres **Narvis y Benigno**, las personas más importantes en mi vida.

☞ A mis Hermanos **Douglas, Benigno, Diulka y Daniuska** y Sobrinos **Douglas, Daniel y Jesús**, porque esto les sirva de ejemplo, solo se necesita ganas de superarse, constancia, perseverancia y de decir. ¡Lo Logré!...

☞ A mis amigos **Norllisk, Christian y Ovidio**, por ser los mejores amigos, por su apoyo y por todos esos momentos que convivimos... Siempre los tendré presente.

☞ A mi compañera, la gran amiga que demostró ser durante esta ardua tarea, **Zulay**

☞ A todos aquellos que no nombro pero que llevo en mi corazón.

*Esto es para ustedes.
Danny Cedeño*

DEDICATORIA

El Esfuerzo, la constancia y un gran deseo de superación constituyen la base del triunfo. Por ello dedico la culminación de este tan anhelado sueño con mucho amor y de todo corazón.

☞ A mis padres **Zulay y Herman**, por haberme dado todo lo necesario para ser feliz y salir adelante, muy especialmente para mi mami que aunque no este presente este logro es de ella.

☞ A mis **hermanos Joan, Giancarlos, Diliani y Zuliber**, este logro es para ustedes. Los quiero muchísimos.

☞ A mi **abuela Dilia**, por estar siempre pendiente de mí.

☞ A mis **sobrinas Scarlet y Gianmar**, por darme esos momentos de alegría y sorpresas que nunca olvidare. Las adoro.

☞ A mi compañero de tesis **Danny**, por comprenderme en esos momentos que eran tan difíciles para mí y darme fuerzas para culminar este sueño. Gracias por todo.

☞ A mi misma, por esforzarme a conseguir esta meta que se presenta como la primera de muchas que han de venir.

Zulay Martínez

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1. Planteamiento Del Problema.....	4
1.2. Delimitación De La Investigación	5
1.3. Justificación De La Investigación	5
1.4. Objetivos De La Investigación.....	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Definición De Términos:.....	7
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Evolución Histórica Del Humor.....	10
2.2. Definiciones Del Humor	11
2.3. Sentido Del Humor	12
2.4. Tipos De Humor.....	14
2.5. Barreras Del Humor	15
2.6. Papel Del Humor En Los Grupos	16
2.7. Fuentes Del Humor	17
2.8. Beneficios Del Humor En La Organización	19
2.9. Teorías De La Personalidad Y Su Relación Con El Humor	22
2.9.1. Psicoanálisis:	23
2.9.2. Análisis Transaccional	25
2.10. La Espontaneidad Y Su Relación Con El Humor	28
2.11. Temperamento Y Su Relación Con El Humor.....	29
2.12. Identificación De La Empresa.....	33
2.12.1. Reseña Histórica De La Empresa.....	33
2.12.2. Objetivo General	34
2.12.3. Objetivos Específicos.....	34
2.12.4. Misión	34
2.12.5. Visión	35
2.12.6. Producto Y/O Servicio	35
2.12.7. Mercado	35

2.12.8. Bases Legales	36
CAPITULO III.....	37
MARCO METODOLOGICO.....	37
3.1. Tipo De Investigación	37
3.2. Nivel De La Investigación	37
3.3. Universo O Población	38
3.4. Técnica De Investigación.....	38
3.5. Técnica De Recolección De La Información	41
3.6.- Procedimiento De Análisis	42
CAPITULO IV	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1. Análisis Y Discusión De Los Ítems Abiertos	43
4.2. En Conclusión Se Puede Agregar Que	48
4.3. Análisis Y Discusión De Los Ítems Cerrados.....	50
CAPITULO V.....	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones.....	62
BIBLIOGRAFIA.....	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DE UTILIZAR EL HUMOR DE MANERA PREMEDITADA O ESPONTÁNEA.....	50
GRAFICO N° 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DE LO QUE MAS PREDOMINA EN SU AMBIENTE DE TRABAJO.....	52
GRAFICO N° 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL TEMPERAMENTO QUE PREVALECE EN EL GRUPO DE TRABAJO.....	54
GRAFICO N° 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL TIPO DE HUMOR PRESENTE EN EL AMBIENTE LABORAL.	56
GRAFICO N° 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL RASGO QUE MAS PREDOMINA EN LA PERSONALIDAD DE SUS COMPAÑEROS DE LABORES.	58

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN EDO. MONAGAS**



**ESTUDIO DEL HUMOR PRESENTE
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL HOTEL
LUCIANO JR. MATURÍN EDO. MONAGAS 2005-2006**

**Asesora:
Prof. Luz Natera**

**Autores:
Br. Cedeño H. Danny D.
Br. Martínez F. Zulay Del V.**

RESUMEN

En la actualidad el humor se ha convertido en una herramienta imprescindible en las prácticas gerenciales, debido a que constituye un factor y a la vez un elemento del clima organizacional; formando parte de la ecología de la misma y trayendo grandes beneficios si es bien aplicado. En el presente trabajo investigativo se orienta el estudio del humor presente en el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr. El mismo fue un estudio de campo, con un nivel de investigación descriptivo. La inquietud para llevar a cabo esta investigación radica en conocer si el humor forma parte del ambiente de la empresa y como es visto el mismo dentro de ella. Se usaron técnicas de recolección de datos como la observación participante, recopilación bibliográfica, una encuesta dirigida al personal administrativo de la empresa y el análisis de contenido basado en la hermenéutica, logrando así obtener datos para analizar como es el entorno laboral y el conocimiento de los empleados sobre el tema. Toda la información obtenida se analizó conceptualmente llegando a la conclusión que existe el conocimiento de gran parte de los trabajadores del hotel referente al tema; en vista que se desarrollaron de buena manera en los ítems implantados, respondiendo acorde con nuestro soporte teórico, y que este elemento forma parte de su entorno laboral.

INTRODUCCIÓN

Los empresarios de hoy día se enfrentan a grandes desafíos, entre los cuales se destaca hacer que las empresas a las cuales pertenecen alcancen altos niveles de productividad; en tal sentido, se realizan esfuerzos constantes en la búsqueda y elaboración de instrumentos o herramientas de trabajo que garantice el logro de tal objetivo.

La prioridad de una organización, si quiere permanecer competitiva, debe ser su sostenibilidad financiera a largo plazo, y por lo tanto sus costos y sus ingresos. En este sentido, potencial el sentido del humor de una organización puede resultar una manera muy económica de obtener beneficios que aumenten su productividad: mejoras en la selección y retención de recursos humanos, en la salud y capacidades de los empleados, en la innovación, la motivación, la comunicación, la formación y la cohesión de los equipos humanos.

El humor es un factor a considerar en las prácticas gerenciales primarias como parte del entorno empresarial, debido a que es un ejercicio capaz de afectar o mejorar significativamente el desempeño organizacional; comunicar con humor es una habilidad que muy pocos gerentes tienen pero es oportuno para lograr un clima organizacional mas agradable, y compatible con el esfuerzo de las practicas gerenciales secundarias, como el liderazgo, que debe reflejar el compromiso con el negocio y su gente.

En tal sentido, la investigación que a continuación se presenta gira entorno al **“Estudio del Humor presente en el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr. Maturín Estado Monagas 2005-2006”**. Como mecanismo para

determinar si el humor esta presente en este entorno laboral y saber de que forma es usado. El presente trabajo de investigación esta enfocado en los siguientes aspectos:

☞ **CAPITULO I. El problema y sus Generalidades:** Este aspecto permitió ubicar el problema dentro del contexto general donde se encuentra y delimitar el alcance de la investigación; igualmente la justificación y finalmente el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales representaron las directrices que guiaron la investigación.

☞ **CAPITULO II. Marco Teórico:** Presenta los argumentos teóricos que sirvieron de sustento a la investigación, a saber: conceptualizaciones acerca del humor, barreras, fuentes, beneficios entre otros aspectos.

☞ **CAPITULO III. Marco Metodológico:** Contempla aspectos relativos a la metodología que se utilizo en la investigación. Dentro de los aspectos se encuentra: tipo y nivel de la investigación, universo o población objeto estudio, técnicas de investigación aplicadas para la consecución de los datos, y procedimientos de análisis de la información.

☞ **CAPITULO IV. Presentación y Análisis de los Resultados:** en este capitulo se presenta la información recabada metodológicamente, así como también el análisis de la misma.

☞ **CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones:** Presenta las ideas concluyentes con respecto al tema objeto de estudio. Igualmente las recomendaciones y sugerencias pertinentes.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones no son asunto de risas, aunque el humor es un recurso interesante para la gestión empresarial, constituye un factor y a la vez un elemento del clima organizacional; formando parte de la ecología de la misma, facilita la relación entre grupos humanos en su ambiente laboral; el humor es considerado una herramienta poderosa y frecuentemente olvidada en la construcción del éxito organizacional, al cual se le atribuyen beneficios físicos, mentales, psicológicos, y hasta económicos.

El humor es una virtud, con la cual podemos desarrollar anécdotas personales pertinentes, manejar conflictos, subir la moral, construir equipos eficaces, superar situaciones torpes y embarazosas, y comunicar mejor. Este también cuenta con un poder de contagiar y por lo tanto es un remedio ideal para eliminar barreras, diferencias y focos de tensión que puedan surgir en el seno de la organización o de un equipo de trabajo; y desempeña un papel importante en la comunicación humana, ya que permite la atención del público, baja las tensiones y reduce las distancias que puedan obstaculizar el intercambio de información, suavizando el impacto negativo de mensajes problemáticos.

En el Hotel Luciano Jr. C.A, la actitud humorística no se destaca dentro del clima laboral del mismo, que como empresa expuesta al público debe mantener una disposición de ánimo agradable que incite sobre la renovación y la gracia en las relaciones sociales y en las faenas de su personal interno. Es común encontrarnos en este ámbito laboral un clima de tensión, alteración, apatía, desgano y sobre todo mal

humor lo cual hace pesado el ambiente, y las relaciones laborales, motivándonos así a abordar la investigación que persigue estudiar el humor en dicha organización.

Por todo lo antes planteado, surge el interés de llevar a cabo un estudio del humor presente en el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr. Maturín estado Monagas, durante el año 2005-2006 con la finalidad de conocer su existencia y uso dentro de la organización.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con la siguiente investigación se pretende estudiar el humor presente en el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr. ubicado en la Av. Bicentenario cruce con calle 29 de Maturín estado Monagas, en el último trimestre del año 2005 y primer trimestre del 2006.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para que toda organización funcione eficientemente es imprescindible que todos los elementos que la conforman interactúen en un mejoramiento continuo de los procesos y de las actividades de los empleados, para que esto suceda debe contar con un agradable clima laboral, pues solo así se podrán alcanzar los objetivos propuestos del personal. La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad organizacional. Aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización.

La calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los

empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa en un ambiente de mayor confianza y respeto. Con excesiva frecuencia, los directivos de las organizaciones se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero pocos se han procurado por conocer las ideas que esas personas pueden aportar.

Parece ser que el rol directivo va vinculado a seriedad, rigor, eficacia, productividad, orden, control y otras cualidades por el estilo, pero ¿y el humor? ¿Es incompatible con la función directiva? Por todo lo antes expuesto se prefirió hacer un estudio que permita estudiar el humor ejercido por el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr.

De lo anteriormente indicado esta investigación se considera importante debido a que:

- ☞ Demostrará si el humor esta presente en el personal administrativo que labora en la organización.
- ☞ Servirá de guía a directivos y empleados, para conocer como es el ambiente laboral donde trabajan
- ☞ Permitirá conocer el estado de ánimo del personal.
- ☞ Determinará cual es el componente que prevalece del entorno laboral.
- ☞ Permitirá conocer el comportamiento de los empleados.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Estudiar el humor presente en el personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el tipo de humor presente en el personal administrativo.
- Detectar como se presenta el humor en el personal administrativo.
- Evaluar el temperamento de los empleados.
- Determinar las características de la personalidad según el análisis transaccional.

1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **Alegre:** Que se siente o manifiesta alegría: tener cara alegre. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 61).
- **Agresivo:** Que implica agresión, provocación o ataque. Se dice de la persona con tendencia agredir. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 49).
- **Ambiente:** Medio en el cual se encuentra un individuo momentáneamente o en que vive. (El pequeño Larousse Ilustrado, 1998. p. 95).
- **Conducta:** Cualquier cosa que hace una persona, como hablar, andar, pensar o soñar despierto. La acción resultante de una actitud. (Gibson, 1996. p. 873).

- **Conciencia:** Capacidad que tiene el hombre de conocer inmediatamente, sus estados o actos internos, así como su valor moral, y su conocimiento en sí mismo. (Diccionario Rioduero Psicología, 1979. p. 132).
- **Espontáneo:** Se dice de lo que precede de in impulso interior. Se dice de la acción realizada por propia voluntad, sin coacción o indicación de otro. (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 415).
- **Extrínseco:** Lo que no esta comprendido en la esencia del ser o en la definición de la idea que se trata. (Diccionario Rioduero Psicología, 1979. p. 132).
- **Grupo:** Dos o más empleados que interactúan mutuamente de manera que la conducta y/o el desempeño de un miembro esta fluido por la conducta y/o el desempeño de los demás. (Gibson, 1996. p. 877).
- **Humor:** proviene de la experiencia compartida aumenta nuestro goce, reduce las defensas, incrementa la disponibilidad a enfrentar el peligro, abre la comunicación y, como resultado, aumenta la sensación personal de pertenencia a un grupo. (Rodney W y Matti K, 1990. p.361).
- **Humorado:** Que tiene humor. . (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005.Pág. 450).
- **Humorismo:** Manera de manifestar o captar el aspecto irónico, cómico y ridículo de la realidad. . (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 540).
- **Humorístico:** Relativo al humorismo. Que esta hecho con humor. . (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 540).
- **Malhumorado:** Que esta de mal humor o tiene malhumor. . (Diccionario Enciclopédico Larousse, 2005. Pág. 635).
- **Personalidad:** De la palabrea griega persona, que significa “mascara”. Las maneras distintas de pensamiento, sentimiento y comportamiento que nos

diferencia de otra persona. La única que nos diferencia de otra persona. (Mc Connell, 1988. p.603).

- **Simpatía:** Sufrimiento o estado afectivo compartido. El hecho de participar en los estados afectivos de los demás. Acuerdo o fusión de sentimientos y pensamientos. (Diccionario Rioduero Psicología, 1979. p. 339).
- **Temperamento:** Todo lo que concierne a las variaciones individuales de la actividad nutritiva y funcional. Es un rasgo de la actividad del organismo; es una característica dinámica. . (Diccionario Rioduero Psicología, 1979. p. 402).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL HUMOR

El humor ha sido objeto de muchos análisis desde la antigüedad. Filósofos y científicos de la talla de Aristóteles, Platón, Hobbes, Kant, Freud, Spencer o Darwin, se interesaron por este fenómeno tan curioso de la naturaleza humana.

Sin embargo, ha sido solo en los últimos 30 años que el estudio científico del humor se ha abordado de manera consistente. Numerosos campos de las ciencias humanas y sociales han estudiado el fenómeno, entre ellas la Psicología, la Antropología, la Sociología, la Medicina, la Literatura, la Filosofía, la Teología, la Ciencia Política y las Ciencias Empresariales.

En la actualidad existen varias asociaciones científicas especializadas en el tema, y la mayor de ellas es Internacional Society For Humor Studies o ISHS, que ya ha organizado 16 conferencias internacionales desde 1972; también muchos países han tomado en serio este tema uno de ellos España donde se organizó en el Colegio Oficial de Psicología y Psicoterapia un seminario internacional referente al tema. El humor se ha ido colocando en todas las áreas de estudio, siendo una herramienta imprescindible en la construcción del éxito empresarial hoy día; en este ámbito el humor es entendido como un termómetro del acontecer en la empresa.

2.2. DEFINICIONES DEL HUMOR

La palabra humor proviene de la palabra latina umor y del vocablo medieval humor siendo ambos términos médicos que significan disposición biológica o temperamento.

El humor es una disposición interna, y se relaciona con resultados que distraigan o diviertan; se puede convertir en una parte natural y constructiva de la vida de la organización y el grupo, el empleo del humor en una atmósfera cada vez mas sustentadora puede ser ingrediente importante para cambiar los patrones adoptados no constructivos o para reducir el desarrollo del mismo.

El Diccionario Enciclopédico Larousse (2005); define al humor como:

“Disposición de animo habitual o pasajera: estar de mal humor. Buena disposición del ánimo: tener humor. Facultad de apreciar y manifestar aspectos cómicos y ridículos de algo: sentido del humor” (p.540).

De acuerdo a lo anteriormente citado, se puede decir que el humor es el reflejo del alma, porque mediante el se expresa el estado anímico de las personas.

Estamos acostumbrados a trabajar, en general, en ambientes hostiles, donde la risa va asociada a perdida de tiempo, pero si se pasa la mayor parte del tiempo en el trabajo ¿por qué no hacerlo mas agradable?, por supuesto aplicando el “reírse con” en lugar de “reírse de”. El humor puede servir como escudo para defenderse de los ataques o de situaciones comprometedoras que puedan surgir durante la interacción. La auto ironía es un recurso fundamental de cualquier persona que deba exponerse en un escenario público

No debemos asociar tener sentido del humor con ir contando chistes a todas horas o imitando a nuestro cómico favorito por las oficinas, ni pretender ser gracioso continuamente, es mas bien una actitud positiva ante las cosas, una forma diferente de contemplar la realidad que nos rodea. Ver los problemas desde otra perspectiva que nos ayude a encontrar soluciones más creativas.

El humor es definido por el Diccionario de Psicología (1975); de la siguiente manera:

“El humor, es una actitud emotiva duradera pero no permanente. Situación compleja que combina un elemento de comicidad con una atracción de simpatía; o bien expresión lingüística mixta por parte de un individuo, que intencionalmente describe una situación de esa índole” (p. 167).

Esta definición indica que el humor es una actitud pasajera pero con resultados duraderos, debido a que ayuda a crear ambiente mas relajados y favorecedores para la solución de conflictos y el establecimiento de una comunicación mas fluida, el sentido del humor nos ayuda a soportar la excesiva carga de trabajo y nos protege, en cierta medida, contra el estrés.

La utilización del humor con los empleados puede ser una técnica más eficaz que muchas técnicas de motivación conocida.

2.3. SENTIDO DEL HUMOR

El Sentido del humor se concibe como una actitud derivada del auto conocimiento y la auto aceptación. Conlleva una actitud hacia la vida, una manera de verla o recibirla, una modalidad de estar en el mundo. Es básicamente una visión o

percepción realista del mundo que nos rodea, significa percibir ambos polos de una situación tal como ellos son, desde una visión panorámica. El sentido del humor podemos adquirirlo si jugamos con nuestro propio ego y sus pretensiones, si nos tomamos en broma nuestras afectaciones, poses o personalidades asumidas, si no consideramos ciertamente nuestra hiper seriedad y si desarrollamos un sentido del auto-ridículo. Podríamos decir acerca del sentido del humor, que es un esfuerzo por evitar la situación trágica y la situación cómica, que tal esfuerzo oscila entre ellas dos, pero lo que no podemos decir es que sea algo así como una tragicomedia.

Al respecto Laura González (2005) afirma:

“El sentido del humor también se presenta como una respuesta ante una situación conflictiva, pero lo que lo diferencia es que la respuesta emitida tiene pleno sentido allí donde es difícil encontrarlo, sus límites son la tragedia y la comedia, pero en ningún momento llega a tocarlas” (p. 01).

La falta del sentido del humor parece derivarse de la actitud que nos lleva a considerarnos inflexibles o absolutamente personas serias. El sentido del humor parece originarse en un regocijo que todo lo penetra, situación abierta que no tiene la solemnidad impuesta de considerar todo demasiado en serio. El no tomar en serio las cosas es una forma de tomar posición frente a las mismas sin que ellas se lleguen a representar en lo necesario, como ocurre al tomar las cosas en serio.

Un sentido del humor suficientemente agudo como para mostrar al hombre tanto sus propios absurdos como los de la otra gente es un elemento importante en las relaciones interpersonales pues puede ayudar a crear vínculos no hostiles, puede crear una agradable atmósfera saludable de intimidad y camaradería, algo muy importante para nuestra especie, nacida para vivir en comunidad. Es el único modo que tenemos para escapar de una vida dominada por los temores y los sufrimientos de la mente.

Ayudándonos a permanecer en la escala óptima de emociones, el sentido del humor puede hacer que permanezcamos en contacto con la realidad y que aprendamos del mundo positivo y de la vida real, lo importante es disfrutar de uno mismo, de lo que se hace o se piensa; en la comicidad, por el contrario, se busca un reconocimiento y la risa del otro. Por ello, el sentido del humor no consiste únicamente en tratar de hacer chistes o juegos de palabras, es tratar de ser gracioso de una manera premeditada.

2.4. TIPOS DE HUMOR

El humor dependiendo de su aplicación puede clasificarse de dos formas según Wolfman_Escritor (2005):

☞ Humor Positivo (Ariete):

Es el humor no discriminatorio y sano que se produce a expensa de una situación. Utilizado adecuadamente puede incentivar la comunicación y el dialogo, aun en casos difíciles, suavizar las criticas, disminuir la tensión, mejorar la moral y elevar la autoestima, como mostrar comprensión hacia una persona o equipo que ha cometido un error y construye puentes en las relaciones interpersonales del directivo en función de negocio.

☞ Humor Negativo (Bumeran):

Es el tipo de humor que conlleva el ingenioso juego de palabras y el doble sentido el cuál dan lugar al sarcasmo o la degradación; “al humor negro”. Utilizado inadecuadamente, constituye una agresión y, en consecuencia se puede tornar en contra de la gestión y del liderazgo directivo, al aumentar la hostilidad, arruina las relaciones interpersonales, anula las posibilidades de comunicación sin resentimientos

y afecta al necesario respeto mutuo. Puede destruir puentes entre el directivo y sus compañeros o supervisados.

Se puede decir con esta clasificación no solo en psicología si no en otras áreas como el ámbito organizacional el humor es considerado, como un estado de animo, disposición del espíritu o del carácter; es por lo tanto un estado emocional o afectivo de relativa larga duración que determina en un individuo el realizar ciertas asociaciones mentales con cosas agradables o desagradables, según el tipo de humor que posea en un momento dado, de allí que puede ser positivo o negativo.

2.5. BARRERAS DEL HUMOR

Es paradójico que aunque a la mayoría de la gente le gusta divertirse y disfrutar del humor, con frecuencia se resista a usarlo, y algunos grupos carecen tanto de sentido del humor como algunos individuos que conocemos. En realidad, las razones de esto no son muy complejas. Para muchos grupos el humor es equivalente a ser tontos o a perder el tiempo. Después de todo parece que la gente no puede trabajar si está ocupada en divertirse. Es evidente que la ausencia del jefe proporciona un permiso implícito para relajarse y permitir que surja el humor. Estos individuos son muy profesionales y no toman ventaja de la situación; sencillamente, se permiten ser naturales y disfrutar del placer derivado del humor bien intencionado.

Al respecto Rodney y Matty (1991) dicen que:

“Quizá la mayor resistencia de la gente al uso del humor es la sensación aprendida de que la escuela es la escuela, de que el trabajo es el trabajo y jugar es jugar. Nuestra ética puritana se basa en la idea de que el trabajo debe ser duro, serio, importante, directo y eficiente” (p. 362).

El humor y la diversión señalan la falta de enfoque, la carencia de prioridades correctas, el mal uso del tiempo y la falta de atención a lo que es realmente importante y debe recompensarse.

El humor no solo se relaciona con la tontería, perder el tiempo y la pereza, sino que también con frecuencia se le considera una falta de inmadurez. Como el trabajo es parte fundamental de nuestra vida, muchos individuos evitarán desacreditarse y que les llamen “Bromistas”. Históricamente, al bufón se le ha comparado con un tonto. Del mismo modo, al individuo que disfrute completamente del humor se le dirá que no es serio ni realista, y se suele encontrar bloqueada la trayectoria de los individuos etiquetados con base de opiniones estereotipadas como estas.

2.6. PAPEL DEL HUMOR EN LOS GRUPOS

El humor desempeña muchos papeles en cualquier grupo u organización, pero hay pocas pruebas empíricas del grado, exacto en el que influye sobre ellos.

Rodney y Matty (1991) al respecto agregan:

“El humor puede emplearse de manera eficaz para desorientar a los individuos, para alejarlos de las situaciones potencialmente hostiles y agresivas, y para difundir un suceso negativo” (p. 362).

Asimismo se puede utilizar como medio de evitar el conflicto o la confrontación dentro del grupo. En contraste, los miembros pueden valerse del humor para lastimar o dañar a otros o para reducir el valor de las contribuciones de estos.

Los líderes que conocen los problemas de su grupo, deben intervenir positivamente en la vida de este para coadyuvar a su desarrollo. Por tanto, si el grupo quiere emplear el humor para evitar los conflictos, tiene que identificar la fuente del

humor, señalarla en forma contractiva y, quizás anularla para que el grupo pueda ser responsable de si mismo. Si, como muchos creen, el humor introducido en un grupo defensivo e incluso hostil va a reducir la tensión y brindar un ambiente mas positivo y contractivo, entonces tiene sentido que los lideres intenten incluir cierta frivolidad en la situación.

El líder se encuentra en una situación poco envidiable para manipular al grupo hacia la expresión o no de sus sentimientos, suponiendo que los resultados de su conducta sean pronosticables. No es más manipulativo ayudar al grupo interviniendo que omitir un punto de la agenda que tendrá consecuencias para el grupo.

Si se puede emplear el humor para conducir al grupo de manera constructiva hacia sus metas de productos o mantenimiento, entonces el líder tiene la obligación de hacer todo lo posible para ayudar. El liderazgo sugiere que esto es característico de la situación y lo comparten los miembros del grupo, por esto se considera al miembro del grupo como un inventor activo, una persona capaz de emplear el humor para influir en la vida del grupo y en las actitudes de los demás miembros.

Como en cualquier otra cosa, el valor de la contribución de un individuo puede medirse en relación con la necesidad, la intención, la honestidad hacia el grupo, la idoneidad de la participación, y el resultado en relación con la forma en que se ayudo al grupo y el modo en que este valoro la ayuda. En consecuencia, vamos a considerar lo que crea el humor dentro de un grupo y la zona interfacial entre el líder y los demás miembros.

2.7. FUENTES DEL HUMOR

Cada vez que nos reímos de una escena teatral, de una película, de una canción o una fotografía, de manera pronosticable buscamos su origen en lo impredecible.

Sorprendernos desprevenidos es la esencia del humor, que se crea al surgir una paradoja, una discrepancia entre las palabras y la acción, un suceso asombroso, una verdad repentina o una idea personal; todo esto tiene una conexión común.

El éxito o el fracaso compartido, lo absurdo o lo extravagante, algo muy familiar y personal o un recuerdo muy intenso pueden provocar el humor. Incluso la exención de enfrentarse a un gran temor y su destrucción puede generar tanto alivio como humor. Algunas fuentes de humor según Rodney y Matti (1991) son:

☞ **Ironía**

El humor irónico surge de la discrepancia entre lo que es real y lo que se percibe, los seres humanos son capaces de trastornar de manera increíble la realidad. El que veamos lo que necesitamos ver es obvio para cualquiera que este dispuesto a juzgarse severamente a si mismo. Desde luego, nos volvemos expertos en engañarnos a nosotros mismos porque no estamos preparados o no deseamos enfrentarnos a lo que es real. En extremo; esta conducta es psicótica. Para la mayoría de nosotros, sencillamente constituye la protección normal a nuestra persona de un modo muy difícil. Al tomarlos con reservas y mantenerlos en perspectiva, el descubrimiento de nuestros engaños puede darnos ideas útiles sobre nosotros mismos y nuestro mundo

☞ **El Riesgo Compartido**

Aceptar un riesgo es una de las formas más seguras de aumentar la cohesión y la sensación de membresía. La gente que ha pasado por los ritos de iniciación para ingresar a un grupo sabe que el compartimiento de experiencias comunes unirá y creara un lazo que raras veces se encontrara en condiciones menos tensas. En el rito de iniciación, sea el de una fraternidad, el de un campamento de entrenamiento de

reclutas de la infantería de marina o el de un club social, la meta común y la ansiedad de desempeño del grupo liberan el humor en forma natural y previsible.

☞ **La Generación De Verdades Personales**

La persona mas importante para cada individuo es el mismo. Realizamos una tarea asombrosa para crear defensas contra el mundo insensible. Cuando el líder desea ganar la atención del grupo y aumentar el interés y la motivación, sencillamente tiene que desarrollar una actividad en que se compartan las ideas personales de cada individuo. O mejor aun, algo personal y significativo de la experiencia vital de cada persona. El interés que otros muestran en nosotros aumentara nuestra capacidad para mostrar interés por los demás. La verdad es que en cada uno de nosotros hay una corriente interminable de alegría, porque partir del dolor provocado por el envejecimiento surge el secreto de nuestro crecimiento, comprensión, desarrollo, y, sobre todo, del humor. (p.363).

El humor es así, critica contundente a todas las cosas de la vida, poniendo al desnudo lo ridículo que hay en ellas. El humorista se dirige a los valores visibles, a lo importante, a lo nimio, busca errores, prejuicios y nulidades, es jugar con los valores esenciales, sin apoyarse en nada ni en nadie, y consigue así las fuentes para crear el humor.

2.8. BENEFICIOS DEL HUMOR EN LA ORGANIZACIÓN

Cada organización es única. A nivel mucho más profundo que el denotado por las estructuras formales de una organización; todo grupo desarrolla características especiales, entre ellas el humor; eso conlleva a un ambiente laboral más saludable. La calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el aire que se respira en ella y para funcionar adecuadamente debe ser muy agradable, para que así su personal

se sienta a gusto e identificado con la misma. Según Jesús Fernández Solís (2005), los beneficios que el humor trae a las organizaciones son:

☞ Estimula La Innovación:

El humor estimula la innovación porque permite distanciarse de los problemas vaciar la mente de pensamientos y emociones superfluas, y ver las cosas desde puntos de vista nuevos e inesperados, solo con una chispa de ingenio.

Hoy día, existen solo una ventaja competitiva en la que las empresas pueden contar a largo plazo: la innovación continua. Es preciso mantenerse en la vanguardia del cambio para triunfar e incluso para sobrevivir en el mercado, y esto significa que la creatividad debe potenciar a todos los niveles de la organización.

☞ Atrae y Retiene el Recurso Humano más Valioso:

Una empresa con sentido del humor obtiene una imagen interna más favorable, un buen clima laboral y una mejorada satisfacción del personal, contribuyendo a facilitar la contratación y retención de los empleados de mayor talento y experiencia.

☞ Fortalece la Motivación Individual y Colectiva:

El humor es un motivador natural, debido a que la risa es una de las experiencias más placenteras de la vida; el disfrute del humor estimula el sistema de recompensas mesolímbico dopaminérgico y están asociados a la dopamina, una droga natural que nos obsequia con placer al obtener un bien preciado o deseado.

Si una empresa logra crear un ambiente de trabajo lleno de risa y de buen humor, sus empleados se sentirán más motivados para levantarse cada mañana, incorporarse a sus puestos de trabajo y contribuir al esfuerzo colectivo.

☞ Cohesiona los Equipos Humanos:

El humor tiene gran poder cohesivo, que se convierte en un antídoto para los momentos de hostilidad en el grupo y tiene un gran poder para unir a las personas y conseguir la cohesión de su grupo. Un departamento, una oficina o una empresa entera que comparte la risa desarrollan un código humorístico común, será un grupo unido y por lo tanto más eficaz.

☞ Optimiza la Comunicación:

El humor facilita la comunicación atrae la atención y disminuye las barreras sociales para la información, debido a que los mensajes más importantes se atascan en puntos conflictivos del organigrama, creando así una tormenta de información que caracteriza a muchos entornos corporativos.

☞ Favorece el Aprendizaje:

El sentido del humor es un elemento clave del aprendizaje desde la infancia. Aprender cualquier competencia o conocimiento nuevo requiere un proceso de prueba y error, y en este sentido el juego y la capacidad para reírse de los fracasos es fundamental, favorecen la memorización y retención de datos y disminuye el estrés que bloquea la capacidad para el aprendizaje.

☞ **Genera Mayor Productividad:**

El humor modifica los esquemas y se sale de la lógica del pensamiento vertical, lo que permite a directivos captar mejor la atención de los asistentes a las juntas, y aceptar de buena manera la información que recibe, este propicia la creatividad y las ganas de trabajar.

Se puede decir entonces que el humor es una gran herramienta que utilizada adecuadamente son muchos los beneficios que ha de traer a la empresa; pero se debe tener en cuenta que la idea no es ser parlanchín si no encontrar soluciones a los posibles problemas que puedan surgir dentro de la organización de una manera mas creativa y con una chispa de ingenio. Contar con el humor para fortalecer los procesos laborales como la cohesión, la motivación, la comunicación, y la productividad entre otros aspectos, sin duda alguna que su uso continuo y bien administrado ayudará a cualquier gerente a generar valga la redundancia, beneficios que magnifiquen los procesos grupales de cualquier organización. Cuando un gerente o su homologo descubran que esta herramienta es tan eficaz como el uso de la calidad total se contará con un artificio contundente para mejorar los grupos y estos un medio de canalizar su personalidad y fomentar en armonía con cualquier característica que tenga el ambiente y/o clima organizacional dentro de la misma.

2.9. TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL HUMOR

Las teorías de la personalidad explican de una forma sistemática y ordenada todo lo relacionado con la estructura de la personalidad. Lo fundamental dentro de ellas, es el intento de descubrir y describir una estructura y organización del individuo tras las múltiples características que puede presentar la personalidad humana.

Gibson (1992) señala al respecto:

“Estas características sirven de base para establecer la singularidad del individuo, son lineamientos que le permiten desarrollar sus acciones y a través de estas se pueden hacer inferencias sobre su conducta ya que son generales y perdurables en el tiempo” (p. 75).

Entender a las personas es una tarea difícil dado que cada individuo tiene una personalidad distinta que es el resultado final de la interacción de factores diferentes como son el social, cultural, hereditario, las relaciones familiares, estos son los causantes de la diferenciación individual, rasgos que son distintos pero a la vez comunes en cada persona.

2.9.1. PSICOANÁLISIS:

El psicoanálisis es considerado una de las teorías que permiten entender ciertos procesos mentales que de otro modo son casi inaccesibles, y como un método para el tratamiento de los trastornos nerviosos y a la vez una recopilación de información psicológica obtenida a través de esas líneas, que se va acumulando gradualmente de una disciplina científica.

Según los psicoanalistas, el comportamiento humano es impulsado por fuerzas poderosas del interior de la personalidad, fuerzas de los que no somos conscientes. Estas fuerzas, moldeadas por las experiencias de la infancia, desempeñan un papel importante para energizar y darle dirección a nuestro comportamiento cotidiano.

Sigmund Freud fue el teórico de mayor importancia que sostuvo esta concepción, y de hecho una de las figuras mejor conocida de la psicología; medico austriaco, fundador de la teoría psicoanalítica a principios del siglo XIX. Debido a

que la teoría psicoanalítica basa su fundamento en explicar los fenómenos mentales a partir de una relación directa entre el inconsciente y el consciente. Según Freud nada sucede al azar, para cada pensamiento hay una causa, consciente o inconsciente y que esta determinada por los eventos que lo han precedido. Consideraba que la personalidad tiene tres componentes que al interactuar dan lugar a la complejidad del comportamiento humano: el id, el ego y el superego.

- **Id (Ello):** Consiste en las tendencias instintivas con que nace el individuo, se refiere a la satisfacción de las necesidades biológicas básicas e inconsciente, por lo tanto no tiene conocimiento de la realidad, se podría decir que es la parte primitiva, ya que actúa de manera totalmente irracional sin tomar en consideración si sus acciones son aceptables en la realidad, sirve como un ente que almacena una serie de impulsos los cuales demuestra en forma irracional.
- **Ego (Yo):** Sirve como mediador entre el ello, el súper yo y la realidad, es decir desarrolla un papel de árbitro de conflictos y por supuesto da una visión clara de la realidad física y social de la situación. Es de vital importancia destacar que existe un equilibrio entre las partes de la personalidad para que esta se pueda desarrollar satisfactoriamente.
- **Superego (Suyperyo):** Es el que contiene los lineamientos morales del individuo, creado por la sociedad, se puede decir que el súper yo equivale a lo correcto a lo que se debe hacer, es la parte consciente de la personalidad, son principios morales que se reciben como un guión de los padres y que indican que es un comportamiento aceptable y que no lo es.

Papalia y Rally (1987), refieren que:

“Estos tres componentes no están, por supuesto, físicamente presentes en el cerebro, pero son fuerzas cuya existencia asume Freud basándose en sus observaciones de la conducta de los individuos y de la expresión de sus pensamientos y sentimientos” (p. 510).

Se puede decir que el Ello mantiene la parte instintiva, el Súper yo la parte racional aprendida, una especie de juez en la orden y la supresión de los actos por jerarquización del exterior, y el Yo es el mediador de ambos, el que regula el contacto con la realidad. Debido a que los dos primeros actúan de manera ligada por el tercero, en ocasiones suelen llevar elementos contradictorios entre los deseos y las necesidades de realidad. Cuando tal cuestiones eméera, la involución se representa conductualmente en modos de regulación de angustia determinados mecanismos de defensa. Estos con bases en la censura, y por ende la represión

Tomando en consideración esto se puede explicar el humor ampliando algunas tesis de Freud, como una súbita liberación de tensión que implica inflar la estructura del yo y realzarlo. A caso esto produzca la identificación con algún individuo que aparezca en la situación humorística: persona Chaplinesca que de un golpe tira el sombrero de algún individuo de apariencia estirada y pedante que nos hace recordar a una figura autoritaria, la figura paterna; ello revela cierta relación con el complejo de Edipo. El placer es el principio que obviamente aparece en la situación humorística.

2.9.2. ANÁLISIS TRANSACCIONAL

El análisis transaccional estimula el empleo de palabras sencillas, directas y, a menudo coloquiales, en vez de términos psicológicos, científicos o jerga. Las partes más importantes de la personalidad se designan: Padre, Adulto y Niño.

Cada ser humano lleva consigo en su cerebro y en su sistema nervioso grabaciones permanentes de cómo experimento sus propios impulsos cuando niño, como experimentó el mundo, como reaccionó al mundo que experimento y como se adaptó a este. En el estado Padre del yo están incorporadas las personalidades de figuras autoritarias emocionalmente significativas; en el estado Niño del yo esta su mundo interior de sentimientos, experiencias y adaptaciones. En el estado adulto del yo, puede ser utilizado para razonar para evaluar estimular, reunir información técnica y para guardar esta información para futura referencia. Además, le facilita a la persona sobrevivir independientemente.

Todo niño nace con características heredadas, nace bajo un ambiente social, económico y emocional específico y es educado en ciertas maneras por figuras autoritarias.

Todo niño experimenta acontecimientos significativos, tales como una muerte en la familia, enfermedad, dolor, accidentes, desplazamientos geográficos y crisis económicas. Estas influencias contribuyen a la unicidad de la infancia de cada persona.

☞ El Estado Niño del Yo

Cuando una persona responde como lo hizo en su infancia, inquisitivo, egoísta, afectivo, mezquino, juguetón, quejumbroso, manipulador; lo hace se estado Niño del yo. El estado Niño del yo se desarrolla en tres partes diferentes. El Niño Natural, el Pequeño Profesor y el Niño Adaptado. El Niño Natural en el estado Niño del yo es esa parte muy joven, impulsiva, ineducada y expresiva del infante que permanece dentro de cada persona.

James y Jongeward (1986), Dicen que:

“El Niño Natural dentro del estado Niño del yo de cada persona es lo que un bebe seria “naturalmente” si nada le influyese en otra dirección.”(p.122).

El Pequeño Profesor es la sabiduría ineducada del niño. Es la parte intuitiva del estado Niño del yo que corresponde a mensajes no verbales y actúa por presentimientos. El pequeño profesor es, además muy creador. El Niño Adaptado es aquella parte del estado Niño del yo que muestra una modificación de las inclinaciones del niño natural. Las primeras adaptaciones de un niño a este mundo empiezan en el seno materno, en cuanto las emociones, la composición química, la alimentación y la salud de la madre producen efectos en el niño nonato.

☞ Estado Adulto del Yo

Es un conjunto independiente de sentimientos. Actitudes y normas adaptadas a la realidad corriente y que no están afectados por prejuicios paternos o por actitudes arcaicas dejadas en él desde la infancia... El adulto es el estado del yo que hace posible la supervivencia. Puede ser utilizado para razonar, evaluar estímulos, reunir información técnica y para guardar esta información para futura referencia. Además, le facilita a la persona sobrevivir independientemente y ser más selectiva con sus respuestas.

☞ Estado Padre del Yo

El estado padre del yo consta de todas y cada una de las figuras paternas incorporadas por el niño. Es una mezcla de las actitudes y del comportamiento de las personas emocionalmente importantes que sirven como figuras paternas al niño.

Necesariamente no funcionan en forma culturalmente definida como maternal o paternal.

Estos estados del yo pueden distinguirse tanto por lo que dice una persona (incluyendo especial atención al cómo lo dice) como por su lenguaje corporal. Como todos hemos sido niños, hemos tenido mayores que nos han influido y somos capaces de tener sentido de lo real, se puede decir que en nuestro interior dialogan los tres estados: padre, niño y adulto. Son procesos internos de la mente que están siempre activos. Sin embargo, a veces no somos conscientes de ello, incluso muchas personas nunca lo son.

No suele resultar complicado conocer, a través de su conducta y del tipo de respuestas que produce en cada situación, en qué estado del yo se encuentra cada sujeto. Si nos observamos con detenimiento, caeremos en la cuenta de que cuando tenemos personas que dependen de nosotros (hijos, educandos) actuamos con ellas de una forma muy parecida a como lo hicieron nuestros padres con nosotros.

O que cuando nos divertimos, nos mostramos emocionados o nos presentamos débiles y vulnerables con quienes nos pueden acoger de manera afectiva, lo estamos haciendo de una forma muy similar a cuando éramos niños. De la misma manera, cualquier persona, salvo casos de grave deterioro, es capaz de discernir la realidad con cierta claridad y dar respuestas sensatas y razonables

2.10. LA ESPONTANEIDAD Y SU RELACIÓN CON EL HUMOR

La espontaneidad es considerada como una fuerza vital y creadora, que existe en todos los seres vivientes y se encuentra en la raíz de todo proceso evolutivo.

Moreno (2002), Dice que la espontaneidad es:

“El aquí y el ahora, y no una simple secuencia temporal. Es el hombre en acción, el hombre lanzado a la acción, un momento que no es parte de la historia, sino la historia como parte del momento”. (p 281).

La espontaneidad; o factor-e, está asociado al humor, sin embargo son distintos. Aunque resulta en cierto grado novedosa, es algo más que una nueva respuesta ante una nueva situación, donde pudiese reflejarse algún toque de humor. Sin la espontaneidad el hombre se ve reducido, ante una conducta estereotipada, que paraliza su personalidad.

El ser espontáneo, libera al genio latente de la humanidad. Al poder ser espontáneo y ser capaces de crear nuevas cosas, acumula reservas culturales que le permite ser mas productivo y capaz de enfrentarse a nuevas situaciones en las que se pudiera incluir el humor.

El humor y la espontaneidad son fundamentales porque en la vida existe, cierto grado de postergación. Si se supiera lo que va a pasar en el futuro, no haría falta la espontaneidad, de saberse sería imposible idear un patrón de conducta fijo, para enfrentarse ante una sociedad. Mediante un adiestramiento en espontaneidad, el grupo queda mejor preparado para ajustarse a cualquier caso donde este presente el humor.

2.11. TEMPERAMENTO Y SU RELACIÓN CON EL HUMOR

El temperamento es la fundamental materia orgánica constitucional con que se nace; el cual conjuntamente con el carácter constituye la personalidad.

El temperamento se refiere a los fenómenos característicos de la naturaleza emocional de un individuo, fenómeno entre los cuales se cuenta su susceptibilidad a

las situaciones emocionales, la cualidad de su estado de ánimo predominante y todas las peculiaridades del mismo. Así pues, la primera reacción de la persona ante una situación es producto de su temperamento; es decir de su instinto.

Para el psicólogo venezolano P. L. Díaz García (2006), el temperamento es:

“La manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno. Ocupa también la habilidad para adaptarse, el estado de ánimo, la intensidad, el nivel de actividad, la accesibilidad, y la regularidad. En, el temperamento es la naturaleza general de la personalidad de un individuo”
(p. 1)

Se puede ser simple o complejo, pero el temperamento proviene y reside en el interior del individuo. Definitivamente, el hecho de que el temperamento de las personas resida en los genes es algo que todavía está por probarse y, por supuesto, su discusión es algo que está fuera del alcance de este trabajo.

A continuación se hace una breve descripción de los cuatro temperamentos básicos, según P. L. Díaz García (2006)

☞ Sanguíneo

El sanguíneo es una persona cálida, vivaz, alegre, que da gusto. Por naturaleza es receptivo y las impresiones externas se abren camino fácilmente en su corazón donde prestamente provoca una respuesta atropellada. Para tomar sus decisiones predominan más los sentimientos que los pensamientos reflexivos. Es un súper extrovertido. Tiene una capacidad poco común para divertirse y generalmente contagia su espíritu alegre y divertido. Fascina cuando narra cuentos y su naturaleza cálida y entusiasta le hace revivir prácticamente la experiencia que relata. Nunca le faltan amigos. Su naturaleza ingenua, espontánea, cordial le abre puertas y corazones.

Puede sentir genuinamente las alegrías y los pesares de las personas con quien está y tiene la habilidad de hacerle sentir importante como si se tratase de un amigo muy especial- y lo es, mientras tenga sus ojos puestos en él, o mientras sus ojos no se dirijan hacia otra persona con igual intensidad.

El sanguíneo nunca se encuentra perdido por falta de palabras, aun cuando con frecuencia habla sin pensar. Su franca sinceridad, sin embargo, tiene un efecto desarmador sobre muchos de sus interlocutores, de tal modo que los hace responder a su humor. Su modo libre de desenvolverse hace que los de temperamentos más tímidos lo envidien.

Colérico

El colérico es de un temperamento ardiente, ágil activo, práctico y de voluntad fuerte que se tiene por autosuficiente y muy independiente. Tiende a ser decidido y lleno de opciones, y le resulta fácil tomar decisiones por su cuenta, y por cuenta de otros también. Al igual que el sanguíneo, el colérico también es extrovertido, pero es mucho menos intenso.

El colérico se encuentra a gusto con la actividad. Para él la vida es actividad. No necesita que el medio lo estimule; antes él estimula al medio que lo rodea con sus ideas, planes, metas y ambiciones inacabables.

No se dedica a actividades que no tengan un propósito concreto porque tiene una mentalidad práctica y aguda, capaz de tomar decisiones o de planificar actividades útiles en forma instantánea y acertada. No vacila ante la presión de la opinión ajena, sino que adopta posiciones definidas frente a las cuestiones, y con frecuencia aparece organizando cruzadas contra alguna injusticia social o alguna situación subversiva.

☞ Melancólico

El melancólico tiene el temperamento más rico de todos. Es un tipo analítico, talentoso, perfeccionista, abnegado, con una naturaleza emocional muy sensible. Nadie disfruta más del arte que el melancólico. Por naturaleza tiende a ser introvertido, pero como predominan sus sentimientos, lo caracterizan una serie de disposiciones de ánimo. A veces lo elevan a las alturas del éxtasis que lo llevan a obrar en forma más extrovertida. Sin embargo, en otros momentos está triste y deprimido, y en esos momentos se vuelve escurridizo y puede incluso, volverse antagónico.

El melancólico es un amigo muy fiel, pero a diferencia del sanguíneo no hace amistad con facilidad. Pocas veces se esfuerza por conocer a la gente; más bien se limita a esperar que acudan a él. Quizás sea el de temperamento más confiable, por cuanto sus tendencias perfeccionistas no le permiten hacerse a un lado o abandonar a otros cuando cuentan con él. Su ironía natural a tomar la delantera no es indicación de que no le guste la gente. Como a todos, no sólo le gusta la gente sino que tiene un gran deseo de ser aceptado por ellos. Las experiencias desalentadoras lo llevan a rehusar a la gente por lo que parecen; por ello tiende a sospechar cuando lo buscan o le hacen atenciones.

☞ Flemático

El flemático es un individuo tranquilo, sereno, que nunca se alarma y casi nunca se enoja. Sin duda alguna es la persona con la cual es más fácil llevarse y es, por naturaleza, el más simpático de los temperamentos. Para él la vida es una alegre y agradable experiencia, sin emoción, en la que evita comprometerse todo lo posible. Es tan tranquilo y sereno que parece no agitarse nunca, cualesquiera que sean las circunstancias que lo rodean. Es el único tipo temperamental que es invariablemente consecuente. Bajo su personalidad tranquila el flemático experimenta más emociones

de las que aparecen en la superficie, y tiene capacidad para apreciar las bellas artes y las cosas buenas de la vida.

Al flemático no le faltan amigos porque le gustan las personas y tiene un sentido del humor natural y satírico. Es del tipo de persona que puede hacer que los demás se desternillen de la risa mientras él permanece imperturbable.

Posee una capacidad especial para descubrir el lado humorístico de los demás, y de las cosas que hacen los demás, y tiene una actitud siempre positiva hacia la vida. Tiene buena retentiva y puede ser un buen imitador. Una de sus grandes fuentes de diversión consiste en provocar a los demás o en burlarse de los otros tipos temperamentales.

Al examinar los cuatro temperamentos básicos, se está en una mejor condición para entender que no hay influencia más significativa que impulse en forma natural las acciones y reacciones del ser humano, incluso las más cotidianas, se puede decir que no existe un mejor temperamento, por cuanto todas las combinaciones de ellos encarnan virtudes que hacen una contribución a la humanidad.

Lamentablemente, todas tienen debilidades también, y cuando el individuo le da curso a estos últimos, anula, en el mejor de los casos, limita sus potencialidades.

2.12. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.12.1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

El Hotel Luciano Jr, C.A. de categoría cuatro (4) estrella, surgió como una necesidad producto de la apertura petrolera, que requería la expansión y desarrollo de los servicios primordiales del Estado Monagas, con el fin de prestar una mayor atención a los visitantes de esta región y de esta manera contribuir a la consolidación

turística. Es por ello que se funda el 16 de Abril de 1.998, con un capital de Bs. 30.000.000,00 y una nomina de 40 trabajadores que en la actualidad asciende a un número de 30 empleados y 55 obreros.

Son sus fundadores los Señores Luciano Tomasetig, quienes desempeñan los cargos de presidente respectivamente. El nombre del Hotel Luciano Júnior, se debe a la memoria de su hijo fallecido. Por lo tanto los señores Tomasetig decidieron realizar este proyecto que es hoy una realidad.

2.12.2. OBJETIVO GENERAL

- Ofrecer la mejor atención, comodidad, distracción y servicios a toda la clientela y su público en general dentro de sus instalaciones.

2.12.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con un personal calificado, el cual lo recibirá amablemente a su llegada.
- Disfrutar de una atención personalizada durante las 24 horas del día.

2.12.4. MISIÓN

Es la búsqueda de una excelente atención a los huéspedes por medio de unas instalaciones modernas y confortables, y de la confianza, serenidad, y calidad de los servicios prestados por los recursos humanos que se encuentran preparados para avanzar en proyectos justos y ambiciosos permitiendo el crecimiento de todos y de la empresa, impulsando de esta manera el desarrollo turístico de la región.

2.12.5. VISIÓN

Proyectarse a través de su apertura total como una empresa de prestigio, que ofrece los mejores servicios a todos aquellos huéspedes, por medio de la formación y atención de los recursos humanos.

2.12.6. PRODUCTO Y/O SERVICIO

El Hotel Luciano Jr, C.A, es una organización que ofrece servicios de alojamiento, restaurante, tasca, salones para eventos, banquetes y áreas comerciales y de recaudación, para los huéspedes y clientes que lo visitan.

Este consta de 126 habitaciones entre Suites con Jacuzzi, Júnior Suites, Matrimoniales y Dobles, en los actuales momentos cuenta con 86 habitaciones disponibles, un área de piscina (puente jardín); un restaurante (Bella Vista); una tasca (La Fuente); siete salones para eventos y banquetes (Salón Punta de Mata, Quiriquire I y II, Toscaza, IVE, Lobby y VIP) y locales comerciales (sucursales de ACERCA, agencia de viajes, agencia de alquiler de vehículos y una tienda de variedades).

2.12.7. MERCADO

El Hotel Luciano Júnior, C.A., tiene un mercado muy pequeño, que funciona solo en el estado Monagas, específicamente la ciudad de Maturín; no posee sucursales pero existen dos (2) hoteles propiedad de los mismos dueños de este hotel, estos son el Hotel Emperador (Inaugurado el 05 de Enero de 1971) y el hotel friuly (Fundado el 13 de Mayo de 1981).

2.12.8. BASES LEGALES

El Hotel Luciano Júnior, C.A., se rige por lo establecido en la Ley Orgánica de Turismo y su reglamento en cuanto a su clasificación y categorización de los servicios que presta, de allí su status como hotel (4) estrellas.

Según el artículo 10 del reglamento parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre establecimientos de alojamiento turístico, el hotel se clasifica como Hotel de Turismo, de acuerdo al numeral “A” que expresa lo siguiente:

Hotel de Turismo, es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicios sanitarios privados, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría, siendo su tarifa diaria de alojamiento por tipo de habitación y numero de ocupantes.

La clasificación que tiene la empresa de acuerdo a su inscripción en el Registro Turístico Nacional es la de un hotel cuatro (04) estrella, dado a que se cumple con lo establecido para tal efecto en el tabulador de servicios elaborados por la Corporación de Turismo de Venezuela.

Fuente: Archivo del Hotel Luciano Jr.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación enmarco en un estudio de campo, ya que permite determinar la interacción entre los objetivos y el mundo real de una manera autónoma y leal. Todo esto nos permite analizar de cerca cada uno de los eventos que están bajo estudio.

Por lo tanto, ayuda a disminuir las tretas por parte de quienes llevan a cabo la investigación de manera que no se alteren los resultados.

Briones (1996) al respecto indica: “Si la investigación se realiza en un ambiente natural, se le denomina investigación de campo para diferenciarla de la investigación de laboratorio que se realiza en un lugar cerrado y controlado”. (p. 19).

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de carácter descriptivo, según Tamayo y Tamayo (1996) facilita el proceso de comprensión de los resultados de la investigación. Por su parte Carlos Sabino (1996) propone que el uso del nivel descriptivo proporciona un razonamiento mas objetivo de dichos resultados y consiste en describir algunas características fundamentales en el conjunto homogéneo de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o su comportamiento.

Ander – Egg (1982) plantea que “el nivel descriptivo consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos mas peculiares o diferenciadores”. (p.61).

3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN

Para la determinación del conjunto poblacional de la investigación se hizo necesario conocer su significado, al respecto Hernandez (1996), define:

“La población como el conjunto de todos los datos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debiendo situarse claramente entorno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo”.(p.210).

La población objeto de esta investigación estuvo conformada por 20 empleados administrativos de la empresa Hotel Luciano Jr, C.A,. Debido a que la misma es relativamente pequeña no fue necesario utilizar la técnica del muestreo. La cual esta conformada de la siguiente manera: (02) Presidencia, (01) Gerencia General, (04) Recepción, (04) Contraloría, (03) Alimentos y Bebidas, (02) Seguridad Integral, (03) Ama de Llaves, (01) Mantenimiento; para un total de 20 empleados administrativos.

3.4. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron ciertas técnicas, al respecto Sabino (1996) define los instrumentos de recolección como: **“Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”** (p.156)

Las técnicas utilizadas que permitieron recoger la información cabalmente, fueron: revisión documental basadas en bibliografías existentes al tema de estudio.

La observación participante, la cual contribuyó a la captación de la realidad y a través de esta pudimos conocer los hechos y situaciones que dan lugar para la recolección de información básica de datos, que permitieron cumplir con los objetivos de esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

☞ Observación Participante:

Esta se basa fundamentalmente en observar directamente los sucesos o aspectos que estén relacionados con el estudio de una manera natural y libre. Los resultados obtenidos fueron examinados de forma metódica, para luego ser utilizados como parte fundamental de la elaboración del instrumento y el análisis de cada uno de los resultados.

☞ La Encuesta:

Constituido por una serie de preguntas abiertas y cerradas la cual fue aplicada al personal administrativo. Con respecto a lo anterior, Hernández, Fernández y Batista (1996) señalan:

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que midan. Y básicamente podemos hablar de dos tipos de preguntas; abiertas y cerradas”. (P.276-277)

Este mecanismo permitió conocer de forma directa la opinión del personal administrativo que labora en el Hotel Luciano Jr. C.A, a través de trece (13) preguntas, entre ellas se encuentran siete (7) preguntas abiertas y ocho (8) preguntas

cerradas las cuales fueron respondidas con la mayor discreción permitiendo el desglose de la información obtenida.

☞ **La Recopilación Bibliográfica:**

Permitió la elaboración de las bases teóricas que sirvieron de sustento para la comprensión y análisis de la realidad objeto de estudio. Permitiendo establecer y reunir información referente a los aspectos fundamentales relacionados con el planteamiento del problema.

Al respecto Hurtado (1996) **“Indica con esta fase el investigador acude a todas las fuentes posibles: bibliotecas, hemerotecas, salas de estudio, y trata de ubicar información sobre el tema revisando libros, revistas, tesis, guías” (p.82)**

Navegando en Internet:

El uso de esta técnica permitió obtener información relevante, actualizada y variada relacionada con el tema objeto de estudio, fue más fácil, rápido y económico lograr acceder a informaciones que se encontraban en otras partes del mundo a través de la red o Internet.

Al respecto Sabino (2.002) indica:

“El valor de esta conexión es inmenso, no sólo para los investigadores sino para cualquier persona que quiera informarse sobre los infinitos temas disponibles en la red: todos los días ésta se amplía con el agregado de miles de piezas de información que abarcan noticias, artículos, textos de todo tipo, publicidad, música, archivos de video, mapas, reproducciones de

obras de arte, catálogos y toda variedad inabarcable de informaciones que producen millones de personas e instituciones radicadas en cualquier parte del mundo” (p.117).

☞ Análisis De Contenido:

Es aquel que permite examinar todos los datos que facilitaron los entrevistados. Consiste en analizar las respuestas que proveen los participantes en la investigación. (Ander Egg, 1982).

3.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Primero se procedió a la realización de la observación participante, la cual permitió obtener información de forma sistemática cuyo resultado proporcionó un acercamiento inicial al problema en estudio. Luego se realizó un instrumento para obtener la información requerida por el investigador, en este caso fue la elaboración de la encuesta. El instrumento fue aplicado al personal administrativo del Hotel Luciano Jr, C.A.; para la aplicación del instrumento se dieron los siguientes pasos:

Se procedió a la aplicación de la encuesta las cuales fueron entregadas al personal administrativo a primeras horas de la mañana y tuvo una duración a responder de 30 minutos.

Es importante recalcar, que todo este proceso de receptividad de los asistentes fue libre, se le entregó directamente al personal en sus puestos de trabajo.

Posteriormente a la obtención de la información se procedió a la tabulación análisis de contenido de las respuestas.

3.6.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

Luego de la aplicación de la entrevista y la recolección de la información necesaria, se procedió a realizar el análisis o interpretación de cada una de las preguntas realizadas en la entrevista; basando la interpretación de los datos en el método hermenéutico-dialéctico, esto según el paradigma que orienta la investigación. Se pretende captar el significado de las cosas y hacer una exégesis lo más minuciosa posible de las respuestas obtenidas por los sujetos entrevistados

Al respecto Martínez (2.002) señala:

“En sentido amplio, este es el método que usa, consciente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la dinámica mental humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle un significado. En sentido estricto, se aconseja utilizar las reglas y procedimientos de este método cuando la información recogida (los datos) necesita una continua hermenéutica” (p.177).

Por tanto, la hermenéutica es una actividad de reflexión en el sentido etimológico del término, es decir, una actividad interpretativa que permita la captación plena del sentido de los fenómenos.

Para realizar los análisis según esta modalidad se tomarán las palabras que más se repitan en las respuestas de los entrevistados como palabras claves. Estas ayudarán a establecer las constantes y orientar el análisis hacia una hermenéutica más cercana a la realidad observada.

Estas claves se encontrarán en el encabezado de cada análisis.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los análisis que continuación se presentan pretenden dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación acerca del humor en el Hotel Luciano Jr. Es importante destacar que para una mayor interpretación y provecho de los mismos se exponen los análisis cualitativos correspondientes a los ítems abiertos (preguntas 1 a la 6); posteriormente y no menos importantes se detallan en gráficos porcentuales los ítems 7 hasta el 11 identificados en orden crecientes de la N° 1 a la N° 5.

4.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS ÍTEMS ABIERTOS

Pregunta N° 1, ¿Qué es el humor para usted?

Con respecto a las respuestas emitidas por los encuestados se pudo observar ciertas similitudes, las cuales nos llevó a categorizar para hacer un mejor análisis de las mismas.

En una categoría encontramos que el humor es una disposición de ánimo que se tiene y va a depender de una situación específica donde la persona lo manifiesta a través de la expresión.

En otra categoría encontramos que el humor es una condición principal de la personalidad lo que para ellos significa un sentimiento, una manera de estar alegre, sentirse bien y contagiar a otros.

Y por última tenemos al humor considerado como una agresión, visto así como una falta de respeto o una manera de agredir o descalificar al otro.

Discusión: Cabe destacar que la mayoría de la población maneja un concepto del humor adaptado a la realidad y concuerda con el sustento teórico de nuestra investigación; en la cual se definió el humor como la disposición de ánimo habitual o pasajera que se manifiesta en aspectos cómicos y ridículos de algo. A pesar de que el humor es mal visto en el ambiente laboral porque está relacionado con la rochelería y pérdida de tiempo la población objeto de esta investigación lo maneja como el estar alegre para afrontar las diversas situaciones que se presentan, no objetando que fue considerado por una parte como una falta de respeto, teniendo en cuenta que el mal uso del humor podría llegar a descalificar o agredir a las demás personas a las cuales nos dirigimos.

Llama la atención como la palabra humor alude a interpretaciones distintas que en su mayoría conllevan a un mismo enfoque que se visualiza en el día a día como una condición principal de la personalidad individual que se refleja solo en situaciones marcadas por algunas referencias para crear un mejor ambiente de trabajo o no caer en la rutina.

Pregunta N° 2, ¿Considera usted que al momento de dirigirse o relacionarse con los demás utiliza el humor como herramienta comunicativa?: Según los empleados: “Si, porque puede ayudar a mejorar y fluir las comunicaciones interpersonales; no, porque se considera una falta de respeto al dirigirse; depende de la situación y de la persona”.

Discusión: Realmente si consideramos el total de encuestados, las respuestas en su mayoría se enmarcan en que el humor deja fluir las comunicaciones en las relaciones interpersonales; pero a su vez reconocen que el mismo dependerá de la situación, en vista de que es utilizado para acceder al otro, persuadir o agredir como fue visto en uno de los casos.

Visiblemente los resultados muestran que el personal administrativo, considera al humor como un elemento clave de gran importancia que es participe a la hora de entablar una relación con los demás compañeros de trabajo; garantizándole así un clima laboral armonioso y libre de barreras sociales para la información y el compartimiento del espacio. La Comunicación que se genera dentro de un ambiente humorístico es favorable aplicarla dentro de un nivel jerárquico para generar así mas confianza entre ellos, de lo contrario puede acarrear malos entendidos entre subordinados y supervisores.

Pregunta N° 3, ¿Se cree usted una persona con sentido del humor? ¿Por qué?:

Con referencia a este ítem los empleados respondieron: “Si me considero con sentido del humor; No, porque me tomo las cosas muy en serio y el puesto no me lo permite y por último en ocasiones mas marcadas que otra”.

Discusión: La mayoría del personal encuestado se consideran con sentido del humor, en vista de que se les hace más placentera la vida en el trabajo y les ayuda a mejorar las situaciones difíciles que puedan entorpecer el mismo y tener siempre buena disposición hacia ello; sin embargo cabe destacar que también frecuenta el poco y nulo sentido del humor, en vista que consideran que el cargo que ocupan no les permiten el reflejar humor y otros porque no se consideran buenos en la materia. Con respecto a esto podemos reflejar que el sentido del humor se adquiere y desarrolla si la seriedad no lo es todo en nuestra vida y jugamos con nuestro propio ego y sus pretensiones, tomándonos en broma nuestras afectaciones, poses o personalidades asumidas en algunas situaciones y de esta manera aumentar y mejorar nuestro sentido del humor. Por tal razón podemos percibir que en gran parte de la población encuestada goza de sentido del humor, ya que tienen una actitud más placentera de la vida y es el único modo que se tiene para escapar de una vida dominada por la tensión y los temores.

Pregunta N° 4, ¿En su ambiente de trabajo se refleja el humor? Explique: El personal administrativo encuestado considero las siguientes afirmaciones: “Siempre se usa el humor para liberal tensiones o para romper el hielo en situaciones difíciles; si, porque el puesto de trabajo es mas agradable; poco, ya que se refleja a la hora de descanso y no debido a que el nivel de tensión y la presión del trabajo no lo permite”.

Discusión: De estas respuestas obtenidas se infiere que en gran parte del entorno laboral se refleja el humor el cual ayuda a bajar la presión existente en el mismo, por otro lado coinciden que el humor se presenta en algunos momentos para hacer mas ameno el lugar de trabajo y otros que el humor no forma parte de su ambiente, destacando que de esta opinión es muy baja la periodicidad. Constantemente en los ambientes laborales los elementos predominantes son la hostilidad y la tensión, si pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en el trabajo por que no hacerlo mas agradable y divertido donde podamos realizar nuestras labores a gusto. De todo lo antes dicho podemos dilucidar que el humor une a los grupos, convirtiéndose en un elemento ineludible para esos momentos de hostilidad o tensión que reina en los ambientes laborales, dejando por sentado que si lo manejan adecuadamente los grupos serán unidos y más eficaces.

Pregunta N° 5, ¿Se pone de manifestó el humor cuando se da una orden? ¿Por qué?: En cuanto a utilizar el humor al momento de dar una orden el personal administrativo del Hotel manifestó las siguientes respuestas por lo que a continuación de detallan en las categorías siguientes:

En primer lugar manifestaron que nunca, en vista que la orden no puede ser tomada en serio; seguidamente no, porque la situación no lo amerita; a veces, para suavizar la tensión presente y por ultimo un contundente Si.

Discusión: Con estas respuesta se deduce que el no usar el humor para dar una orden, se considera la opción mas frecuente debido a que puede sonar irónico o distorsionar la información ya que podría haber falta de seriedad al momento de acatar dicha sugerencia, no olvidando que en algunas ocasiones se puede utilizar para no parecer muy duro o rígido en ese momento. Aunado a esto podemos deducir que la mayoría no usa el humor para proveer una orden en vista que el rol directivo se caracteriza por estar rodeado de rigor, control, eficiencia y el uso de este le puede restar seriedad ante sus subordinados a la hora de emitir una orden; sin embargo, consideramos que es favorable manifestar humor en ese momento, porque influiría en la retención y memorización de la misma en vista que un aspecto cómico ayudaría a canalizar el mensaje inolvidable.

Pregunta N° 6, ¿La presencia del humor en el ámbito laboral es considerada

como una barrera para la productividad? Explique: Con relación a esta pregunta la población encuestada dijo: “No, porque ayuda a realizar las labores con mejor ánimo; no, ya que es oportuno para eliminar las barreras y si, porque para hacer el trabajo se amerita seriedad”.

Discusión: Visiblemente se puede inferir que la mayor parte del personal encuestado no ve la presencia del humor como una barrera para la productividad, en vista que se les hace mas factible utilizar el mismo para aceptar de buena manera la información que recibe, lo cual propicia a que desarrollen la creatividad y los deseos de realizar sus labores; a pesar de esto hubo empleados que respondieron de forma afirmativa ante este ítem, enfocado en que el mal humor no conlleva al éxito, porque realizarían sus labores con insatisfacción y otros para el entorno amerita seriedad. Realmente podemos decir que si es bien utilizado el humor son muchos los beneficios que atraerían a la organización, generando un mayor desempeño del personal lo cual conduciría a mayor productividad y beneficios tanto para la empresa como para su personal; la idea es encontrar soluciones que surjan de una manera creativa.

4.2. EN CONCLUSIÓN SE PUEDE AGREGAR QUE

Las organizaciones se caracterizan por ser entornos serios y rígidos pero hoy día hay un factor que esta calando y ganando espacio dentro de ellas, el humor una herramienta importantísima para el éxito de la gestión empresarial y frecuentemente olvidado para la construcción del mismo. A pesar de ser algo nuestro, natural, tenemos que amoldarlo a la rigidez que nos impone el ámbito laboral que cada día mas aleja de si un toque de humor en nuestras tareas diarias.

Dentro de esta organización el humor se refleja como una condición natural de la personalidad, en la que se manifiesta un buen estado de animo, actitud positiva ante la vida entre otros aspectos, de acuerdo a esto podemos notar que existe relación entre las opiniones suministrada por el personal acerca de lo que conocen como humor, lo que nos lleva a comprender las similitudes que se presentan en cada una de las respuestas emitidas, manifestándose como una constante el uso de este a la hora de comunicarse ya que mantienen la posición de que para aplicar el humor al momento de dirigirse a los demás deben medir en que momento lo van a utilizar.

Por otro lado el personal admite, que posee sentido de humor ya que se consideran personas alegres por lo que deducimos que son aquellas que colocan la chispa cómica dentro del grupo capaces de mostrar sus propios absurdos como los de los otros; no obstante existen opiniones que apuntan a que les gustaría mejorar su sentido de humor y otras que se consideran incapaces de hacer reír a los demás. Aunado a esto cabe destacar que el sentido del humor es un elemento importante en las relaciones interpersonales que nos ayuda a crear vínculos no hostiles y mejorar nuestro ambiente de trabajo.

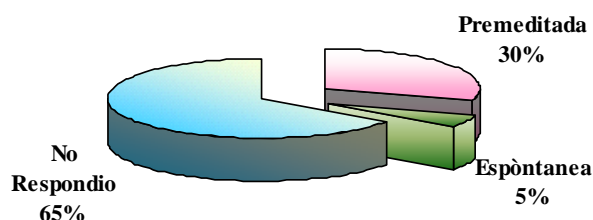
En esta empresa el humor es un elemento que está presente en el día a día, ya que la mayoría coinciden de que forma parte de su atmósfera laboral, y se ve

determinada por la manera en que el personal desarrolla sus actividades, acciones y reacciones ante una situación determinada, no pasando por alto que existen escenarios donde no está presente por lo que presumimos que esto se da a niveles de la alta gerencia por la alta carga de responsabilidad que tiene el puesto que ocupan; de igual manera se puede decir que a la hora de dar un a orden tampoco lo manifiestan; lo que nos lleva a concluir que mientras mas responsabilidad y tensión se tenga en el cargo menos espacio queda para un momento de comicidad en el trabajo.

La productividad es fundamental para toda empresa y un gran desafío para sus directivos, es por ello que muchos hacen lo imposible por alcanzar sus metas, en este ámbito empresarial el humor no es visto como una barrera para la productividad a contrario de ello trae muchos beneficios para la empresa, según los empleados reseñan que si están de buen ánimo realizan sus actividades con buena disposición; de ser así se logra que los empleados se sientan a gustos con sus puestos y colaboren con el éxito de la organización.

4.3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS ÍTEMS CERRADOS

GRAFICO N° 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DE UTILIZAR EL HUMOR DE MANERA PREMEDITADA O ESPONTÁNEA.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Febrero 2006

De la información del gráfico N° 1, se puede observar que el 65% de la población indicó que utiliza el humor de manera espontánea, sosteniendo que es algo que se da por naturaleza. Sin embargo, el 30% de la población coinciden que utilizan el humor de manera premeditada, ya que hay que medir en que momento y bajo que circunstancia lo aplican; por otro lado un 5% de esta población no contestó a la pregunta en cuestión.

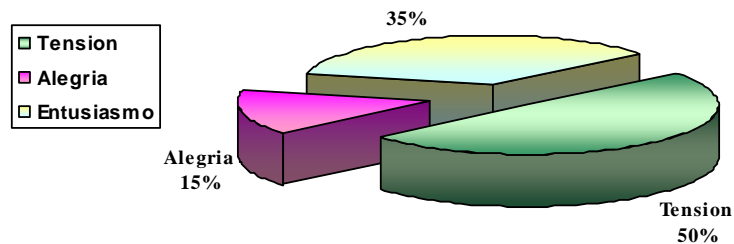
Revisando el trasfondo de las respuestas obtenidas, podemos agregar que la mayoría de la población a pesar de afirmar que lo hacen de manera espontánea se contradice a dar su explicación debido a que toman en consideración la situación y con quien utilizan el humor y eso es catalogado como premeditar el momento en el cual lo aplicaran.

El uso del humor es una actitud inteligente; se debe considerar el contexto en general cuando este se vaya a expresar; implica estar claro en las características

personales a quién va dirigido, y si es así, la persona que en él se apoya tendrá a la mano un recurso para influir y ser el centro de atención del grupo.

A veces ser espontáneo en las relaciones sociales conlleva a comportarse de manera contraria a lo antes expresado lo que podría herir aquellos sujetos que son el centro del foco humorístico.

GRAFICO N° 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DE LO QUE MAS PREDOMINA EN SU AMBIENTE DE TRABAJO.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Febrero 2006

El grafico N° 2, muestra que 10 personas que representan el 50% opinan que en su ambiente de trabajo predomina la tensión, igualmente se aprecia que un 35% de la población afirma que trabajan bajo un ambiente de entusiasmo y un 15% refleja que el elemento predominante en el ambiente laboral para ellos es la alegría.

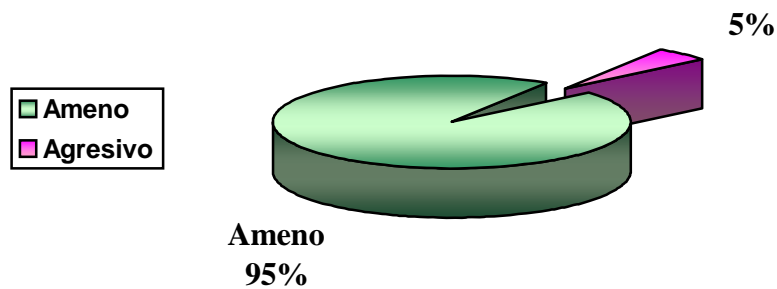
De los resultados obtenidos podemos deducir que una porción contundente de la población considera que trabajan en un ambiente tenso, donde existe rigidez y control por lo que deducimos que no tienen espacio para un toque humorístico y a veces ese clima hace que no se sientan libres y a gustos en sus puestos.

En tal sentido podemos destacar que el estar bajo un ambiente entusiasta y alegre nos refleja que existe la motivación y la identificación con sus compromisos por lo que se hace el ambiente laboral más apacible y placentero durante la estadía en la organización.

Si consideramos el grafico anterior podríamos deducir que el humor espontáneo influyó en el ambiente tenso de trabajo que aquí se visualiza en porcentaje; la

conclusión entonces es que el humor negro o negativo podría estar influyendo insistentemente en este clima laboral, como se expresó anteriormente, este tipo de humor conlleva al juego de palabras y al doble sentido dando lugar así al sarcasmo y a la degradación del otro.

GRAFICO N° 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL TEMPERAMENTO QUE PREVALECE EN EL GRUPO DE TRABAJO.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Febrero 2006

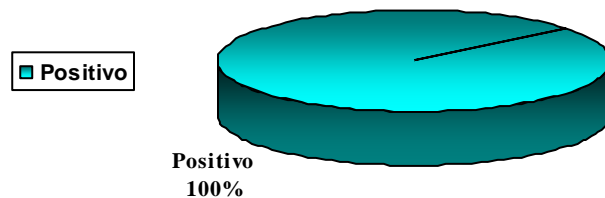
El gráfico N° 3 muestra el temperamento que más prevalece en el grupo de trabajo, reflejando que un 95% de la población, dice que el temperamento que predomina en el grupo de trabajo es ameno, mientras que un 5% refleja que es agresivo.

Esta información contradice lo reseñado en los dos gráficos anteriores; un temperamento ameno en casi todos los empleados deja de lado el estado de tensión que rodea el ambiente de trabajo, quizás ellos hayan internalizado que el doble sentido en las relaciones sociales los hace estar a la expectativa de “con que vendrá ahora” lo que los puede llevar a predisposiciones y al feedback negativo.

En base a la información que arroja este gráfico es válido aseverar que el temperamento ameno refleja un individuo tranquilo, que no se alarma y casi nunca se enoja por lo que lo hace el más simpático de los temperamentos, una persona que nunca le falta amistades y posee un sentido natural del humor.

Mientras que el agresivo o también llamado colérico es un temperamento ardiente de voluntad fuerte que se cree autosuficiente e independiente

GRAFICO N° 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL TIPO DE HUMOR PRESENTE EN EL AMBIENTE LABORAL.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Febrero 2006

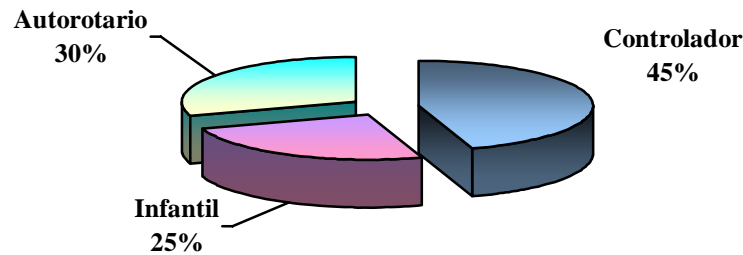
El presente gráfico contiene la información relacionada con el tipo de humor que se presenta en el Hotel Luciano Jr. donde la totalidad de la población encuestada manifestó que esta presente un humor positivo en un 100%, entendiéndose este como aquel no discriminatorio y sano que se produce a expensa de una situación.

El escenario hotelero tiene características peculiares que lo vinculan necesariamente con un buen trato, buena disposición hacia las personas, en el cual los empleados deben mostrarse agradables y con una actitud amable; lo que los ayudaría a disminuir la tensión, apostada en el ambiente laboral, aportando beneficios tanto para ellos porque se sentirán mejor; como para la organización porque quedara muy bien representada.

Si observamos los resultados anteriores notamos una contradicción en las respuestas emitidas en vista que primeramente nos hablan de utilizar el humor espontáneamente pero caen en contradicción con sus respectivas explicaciones, en las cuales admiten premeditar el momento donde manifestarlo, y de esa forma se puede acceder a otro pero también agredirlo, por lo tanto el humor no se puede manifestar

en su totalidad positivo. Seguidamente de ello encontramos que en su ambiente laboral predomina la tensión, suponemos que esto se debe a que la mayoría de la población la conforman el personal ejecutivo y alta gerencia y si es así, siempre están tensos, como pueden manifestar su humor positivo.

GRAFICO N° 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOTEL LUCIANO JR ACERCA DEL RASGO QUE MAS PREDOMINA EN LA PERSONALIDAD DE SUS COMPAÑEROS DE LABORES.



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Febrero 2006

Según las respuestas emitidas por el personal encuestado con referencia a los elementos más predominantes de la personalidad de sus compañeros de labores diarias, fue en un 45% el controlador, mientras que un 30% dijo que es autoritario y un 25% sostiene que es lo infantil.

Teniendo en cuenta estos resultados, se puede evidenciar que la tendencia en la personalidad es controladora, es decir aquel que se esconde detrás de las manifestaciones adultas, utilizan la lógica, razonan y evalúan estímulos en vista de que tiene soluciones alternativas que pueden aminorar las posibilidades de fracaso y aumentar la posibilidad de éxito, puede estudiar lo que en realidad quiere de su trabajo, ósea seguridad y flexibilidad en el mismo.

Aunado a esto podemos decir que se presenta otra contradicción en los resultados porque ellos admiten que el rasgo predominante en la personalidad de sus compañeros de labores es el controlador y por otro manifiestan que el humor es totalmente positivo y ameno, pero las características antes descrita de la personalidad

controladora no coinciden con el humor en vista que este se aplica mas en el estado del niño donde se aloja la parte joven, alegre y jovial de la persona.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de analizarse los resultados obtenidos en esta investigación sobre la base de los objetivos, se pueden afirmar las siguientes conclusiones:

Se vislumbra que el personal administrativo del Hotel Luciano Jr. Tienen un concepto claro del humor adaptable a la realidad de nuestra investigación, por lo que nos hizo pensar que el mismo se encuentra inmerso en algunos momentos o espacios laborales; en vista que un porcentaje significativo de la población consideran tener sentido del humor y darle uso para ser comunicativos con sus compañeros de labores y subordinados y acceder a personas un poco introvertidas, pero también debemos destacar que hay espacios donde este no se manifiesta por lo que deducimos que es por la carga de responsabilidad que poseen los puestos o por sus niveles jerárquicos.

Los empleados coinciden al opinar que el humor no se presenta como una barrera para la productividad, al contrario de ello afirman que si se sabe aplicar puede generar buenos resultados; en vista que se les hace mas factible utilizar el mismo para aceptar con buena disposición las ordenes de sus superiores, y los deseos de realizar sus labores; teniendo en cuenta que el mal humor no conlleva al éxito, incluso el uso del humor propicia a que los trabajadores desarrollen su creatividad, eso siempre y cuando sea bien aplicado no olvidemos que el humor es un arma de doble filo tanto puede ayudar para unir y producir también logra separar y fracasar.

Es importante revelar que encontramos en las respuestas obtenidas que el humor es utilizado de manera espontánea, y manifiestan que es algo que se da por

naturaleza, pero en su explicación acotan que va a depender del momento para ponerlo en practica, lo que nos lleva a concluir que muy a pesar de ellos considerarlo de manera espontánea, premeditan el momento en el cual lo van a poner de manifiesto, no obviando que si premeditamos el momento donde manifiestan el humor lo pueden usar para agredir a los demás; con esto encontramos una contradicción porque en ese entorno según los encuestado en su totalidad el humor presente es positivo pero conviven en un clima totalmente tenso y con premeditación de un humor que puede ser positivo o negativo.

En cuanto al ambiente que los rodea, una media parte de la población concluye que trabajan bajo un ambiente de tensión, por lo cual pensamos que son personas nueva en el grupo o que ocupan un cargo de alto grado de responsabilidad y compromiso con la empresa, y no tienen tiempo de compartir alguna experiencia jocosa o simplemente permitirse reír frente a sus compañeros o subordinado, para marcar diferencia y que deben guardar respeto hacia él, manteniendo su papel controlador ante ellos que es el rasgo presente en la personalidad de los empleados.

Las personas de esta organización se caracterizan por ser de temperamento ameno, ya que son tolerantes, tranquilo, que no se molestan muy a menudo, tienen amistades continuamente, les gustan prestar ayuda y ser apoyado por sus compañeros; no obviando que al analizar los resultados notamos una contradicción cuando comparamos los mismos y vemos un ambiente que según los encuestados es tenso y por otro lado afirman que son personas amenas; se puede inferir en esto que hay muchas variables que juegan en el ambiente las cuales pueden ser las originarias de la tensión presente en este entorno como por ejemplo el premeditar el humor, si lo hacen de manera despectiva cayendo en la degradación o agresión hacia el otro, también esta que el rasgo predominante en la personalidad de los trabajadores es la controladora y entre las características de este el humor no es su fuerte.

5.2. RECOMENDACIONES

- Incluir al humor en los programas de adiestramiento y capacitación del personal; en vista que este favorece el aprendizaje y de esa manera los trabajadores se les hará mas fácil la captación del programa aplicado.
- Tomar en cuenta el humor en el trabajo cotidiano, y dentro de unos meses reflexionar sobre el impacto positivo que ha tenido este sobre sus vidas y en la de sus subordinados y compañeros de trabajo.
- Aplicar y usar adecuadamente el sentido del humor para así hacer más agradable el trabajo. Se sabe que para los directivo lo importante son sus empresas y clientes externos; pero mas importante aún debería ser sus clientes interno, sus trabajadores y que estos se sientan a gustos en sus puestos para así generar mayor productividad a la empresa y comodidad para ellos.
- Realizar convivencias con el personal, para que ellos compartan e interactúen, entre ellos donde pongan de manifiesto su parte humorística y rompan con toda barrera social o comunicativa que puedan existir y de esa manera crear un mejor ambiente para laboral.

BIBLIOGRAFIA

_____, **Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado.** Tercera Edición. Colombiana DECO, LTDA. Colombia 1998

_____, **Diccionario Enciclopédico Larousse,** Undécima Edición, Ediciones Larousse, S.A., México 2005

_____, **Diccionario Rioduero Psicología.** Ediciones Rioduero. Madrid 1979.

_____, **Tipos de Humor.**
<http://wolfman007.blogspot.com/2005/08/tipos-de-humor>. (2005)

BISCHOF, Ledford. **Interpretación de las Teorías de la Personalidad.** Primera Edición. Editorial Trillas, México 2002.

DÍAZ G. P.: **Temperamento y Tipos.**
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/QUEES-humor.html>. (2006)

FADIMAN Y FRAGER. **Teorías de la Personalidad.** Segunda Edición, Editorial Harla, 1976.

FELDMAN, Robert. **Psicología con Aplicación para Ibero América.** Segunda Edición. Editorial Mc. Graw-Hill, México 1995

FERNÁNDEZ Jesús.: **Beneficios del Humor.** **<http://www.humorpositivo.com/>**. (2005)

GIBSON, J. **Organización, (Conducta, Estructura y Proceso),** Cuarta Edición, Editorial Mc. Graw-Hill, México 1992.

GIBSON Y DONNELLY. **Las Organizaciones.** Octava edición. Editorial Mc. Graw-hill. Chile 1996.

GONZÁLEZ Laura. **Sentido del Humor.**
<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyuyyEFZlmchPhZNN.php#sentido> (2005)

JONGERWARD, James. **Nacidos para Triunfar.** Primera Edición. Editorial Calypso, S.A., México 1986.

MC. CONNELL. J. Psicología. Segunda Edición, Editorial Mc. Graw-Hill, México 1988

PAPALIA Y SALLY. Psicología. Primera Edición. Editorial Mc. Graw-Hill. España 1987.

RODNEY Y MATTY. Grupos, Teorías y Experiencia. Tercera Edición. Editorial Trillas, México 1991

WAREN, Howard. Diccionario de Psicología. Primera Edición. Editorial Fondo de Cultura Económica, 1975

ANEXOS

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
AREA DE CONCENTRACIÓN DE PSICOLOGÍA
MATURÍN EDO. MONAGAS**



La siguiente entrevista, consta de una serie de preguntas las cuales servirán como eje fundamental de información para el desarrollo del trabajo de grado titulado: Estudio de la Calidad del Humor Presente en el Personal Administrativo que labora en el hotel Luciano Júnior, C.A.

No es necesario que se identifique, ya que los datos suministrados serán tratados con absoluta discreción para fines académicos.

De igual manera se le solicita la mayor objetividad y veracidad en sus respuestas, pues de ello dependerá la validez, coherencia y adecuación de los resultados que se obtengan en esta investigación con la realidad de la investigación.

*Cedeño Danny
Martínez Zulay*

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
AREAS DE CONCENTRACIÓN DE PSICOLOGÍA
MATURÍN EDO. MONAGAS**

Cuestionario dirigido al personal administrativo del Hotel Luciano Júnior, C.A.

1- ¿Que es el humor para usted?

- Es la forma en que cada persona enfrenta todas las situaciones en la vida.
- Es una condición principal de la personalidad, porque así crea un mejor ambiente laboral para no caer en al rutina.
- Estar alegre.
- El humor es la forma de entretenimiento y de comunicación que existe entre varias personas con la intención de hacer que se sientan feliz y se ría.
- Es la capacidad de hacer las cosas con buena disposición. Jovialidad, alegría y la capacidad de tomar las situaciones de buena manera.
- Estado de ánimo.
- Es algo que la persona debe tener presente en el momento de expresarlo porque toda persona no es de igual carácter.
- Es el estado de ánimo.
- Una falta de respeto.
- Un estado de ánimo.
- Un sentimiento una manera de estar bien, sentirse bien.
- Es la actitud adoptada o tomada ante las diferentes posiciones de la vida. Es variable es su estado. Estado de ánimo.
- Una actitud que nos motiva hacer las cosas con entusiasmo.
- El estado anímico de la persona
- Es una persona que esta alegre y contagia a las demás personas que están cerca de el.
- Un buen estado de ánimo.
- Es la actitud positiva ante ciertas circunstancias de la vida.
- Por supuesto. Eso si siempre con la buena intención de crear y estar en un ambiente agradable.

- Estado de ánimo.
- Es la disposición de ánimo que tiene la persona y va a depender de la expresión.

2-¿Considera usted que al momento de dirigirse o relacionarse con los demás, utiliza el humor como herramienta comunicativa?

- Primordialmente todos usamos el humor de una u otra forma para dirigirnos a otras personas.
- Por supuesto que si en todo momento para persuadir cualquier conversación y actitud de los demás.
- Pocas veces
- Claro que si, es la manera mas divertida para comunicarnos con las personas que nos rodean.
- Depende de la persona a quien me voy a dirigir y la situación.
- Depende de la situación.
- Si, porque el humor a veces es participe de las comunicaciones y las relaciones con las demás personas o compañeros de trabajo.
- No
- No lo considero como una falta de respeto al dirigirse.
- Algunas veces porque es fácil comunicarse así.
- Si, porque ayuda a fluir las relaciones interpersonales.
- Si.
- Si, ya que el humor ofrece alternativas a la hora de comunicarnos para dar una orden.
- Si, considero que da más acceso a la persona dependiendo de su estado de ánimo.
- No, todo el tiempo.
- De acuerdo a su aplicación con sentido común.

- Cuando considero que la persona a acceder es muy hermética, utilizo el humor pero guardando la distancia y respeto que la situación amerita.
- Es el estado de ánimo de cada persona.
- Por supuesto. Eso si siempre con la buena intención de crear y estar en un ambiente agradable.
- Es una forma natural que da muy buenos resultado a la hora de comunicarse. Se libera estrés y sirve para mantener un clima armonioso.

3-¿Se cree usted una persona con sentido del humor? ¿Por qué?

- Si tengo sentido del humor aunque me gustaría mejorarlo.
- Si es una herramienta fundamental en las relaciones interpersonales.
- Si, porque siempre estoy alegre.
- Si soy porque me gusta caer bien ante los demás
- Si, porque siempre trato de estar alegre y dispuesta para cualquier situación a menos que tenga algún problema.
- No, me tomo las cosas muy seriamente.
- Si, porque no me gusta la agresividad y el humor es algo que ayuda a la persona a relacionarse con los demás.
- Si, porque tengo cambio de ánimos.
- Yo, Yarisma Palomo si tengo buen humor siempre ando alegre con mi autoestima bien en alto.
- Si, me considero con sentido del humor porque siempre estoy alegre y hago chistes.
- Si, ya que me gusta tener buena disposición para hacer las cosas.
- En ocasiones mas marcadas que en otras, pero siempre con humor.
- Si, porque siempre estoy dispuesta hacer las cosas con buena disposición.
- No, me considero muy buena en cuanto el humor.
- No porque el puesto que ocupo no me permite estar de humor todo el tiempo.

- Si, evaluó que si
- Si, ya que trato de manejar situaciones difíciles con humor y sonrisa.
- Si.
- Por supuesto. Eso si siempre con la buena intención de crear y estar en un ambiente agradable.
- Un poco porque se hace mas placentera la vida y por sobre todo reina la armonía.

4-¿En su ambiente de trabajo se refleja el humor? Explique

- Muchas veces usamos el humor para liberar tensiones o para romper el hielo en situaciones difíciles.
- Por lo menos y particularmente yo lo practico bastante, para así sentirme con más agrado en mi puesto de trabajo.
- Algunas veces, porque echamos chistes.
- No nada que ver.
- Si, hasta ahora todos han sido alegres y dispuestos para lo que se les necesite.
- Se reflejan los estados de ánimo de las personas y dependiendo de eso su forma de ser se crea ambiente.
- Si, porque el personal con que se trabaja es comunicativo, aunque a veces no se saben expresar muy bien se les refleja humor.
- Si, un poco. Porque se refleja carisma en algunas personas.
- Claro que si siempre todos estamos alegres echando chistes y por todo nos reímos.
- Algunas veces, porque cuando los jefes están debemos estar serios.
- Si, en algunas ocasiones, si hay el momento para hacerlo.
- Siempre es constante y marcado. Dependiendo de el se marca el ritmo de trabajo y a veces el trabajo marca el ritmo del humor.

- En ocasiones, dependiendo del momento ya que hay momentos que ni para echar un chiste.
- Si, ya que ayuda a bajar la presión del ambiente de trabajo.
- Si hay algunos compañeros de trabajo que hacen el trabajo más agradable con su humor.
- Ciertamente hacemos un esfuerzo grupal para tal fin.
- No, ya que no todo el personal lo maneja y los niveles de tensión de trabajo no lo permite mucho.
- Si porque me gusta andar alegre y optimista.
- Si los estados de ánimo son muy cambiantes dependiendo la presión de trabajo.
- Solo a la hora del almuerzo, cuando me reúno con el grupo y comentamos experiencias de la vida que son bastantes chistosas.

5-¿Se pone de manifiesto el humor cuando se da una orden? ¿Por que?

- A veces para no parecer muy dura o rígida uso un poco de humor al momento de dar una orden.
- A veces hay órdenes que se dicen con mucho humor para, así comprometer al empleado a ejecutarlo.
- No, siempre es serio.
- A veces cuando mi jefa esta de buen humor.
- No, no creo que sea el momento de utilizar el humor.
- Depende de la urgencia y la presión del momento.
- No porque son cosas de trabajo y no lo amerita el sitio de trabajo.
- Si, porque demuestro total seriedad
- No, el trabajo con el humor al momento de una orden se toma como una burla con el superior o falta de respeto.
- No, siempre se da con seriedad
- No, porque desvía la atención de quien recibe una orden

- Si, dependiendo del humor puede marcar el peso de la orden emitida.
- No. Porque pueda que la orden no sea tomada en serio.
- Si, todo depende de la orden que se va a dar y como se digan las cosas.
- No porque el trabajador piensa que no estoy hablando con seriedad.
- No, no aplica humor de ironía.
- En mi caso si se pone de manifiesto para suavizar la tensión que pueda estar presente de no ser necesario, no lo utilizo.
- Si con unos compañeros de trabajo.
- Si muchas veces las ordenes se dan bajo estrés y esto hace que el emisor o se exprese de una forma muy dura o el receptor capte mal la información.
- No, los jefes en su mayoría no parecen tener sentido del humor al momento de dar una orden.

**6-¿De utilizar usted el humor, lo hace de manera espontánea o premeditada?
Explique la de su escogencia?**

- Muchas veces espontánea y situacional, al presentarse en el instante mismo de los acontecimientos.
- muy espontánea es muy adecuado se trata de delegar ordenes directa.
- Espontánea, porque es por el momento.
- Lo utilizo de manera espontánea.
- Espontánea, me parece que no es algo que se de premeditadamente.
- Depende de las circunstancias.
- Lo utilizo premeditadamente porque en el ámbito laboral uno no conoce los temperamentos de carácter de los demás trabajadores.
- Espontánea, porque es algo que se da por naturaleza.
- El humor debe ser utilizado depende de la situación.
- Espontánea, porque es dependiendo la situación.
- Premeditadamente, ya que para utilizar el humor hay que prever el momento.

- Ambas, todo depende de lo que desee lograr o alcanzar.
- Premeditada ya que hay que medir en que momento y bajo que circunstancia lo voy hacer.
- En ocasiones espontánea ya que es para obtener un gesto de alegría a la persona que me estoy dirigiendo.
- No respondí.
- Espontánea, en función de mi sentido común.
- Lo hago de manera espontánea porque es la actitud que mantengo para suavizar el ambiente de trabajo, si el momento lo requiere.
- Pienso que tienes que existir el humor en cualquier parte.
- Siempre soy muy espontánea, eso me permite estar siempre de buen humor e intento mantenerme así para poder transmitir mis ideas u opiniones.
- De manera espontánea porque se hace mas llevadera la vida.

7-¿La presencia del humor en el ámbito laboral, es considerada una barrera para la productividad? Explique

- De ninguna manera. En un ambiente de trabajo relajado es mas agradable trabajar y mas productiva.
- Frecuentemente ya que las personas que sienten bien cómodas hacen su trabajo bueno, rápido y a tiempo.
- Desde mi punto de vista creo que no.
- No, porque mi jefa es una hostinada.
- puede influir si las personas mal interpretan el humor y abusan de la confianza.
- No siempre y cuando se sepa llevar las cosas.
- No, porque hay momentos en que uno esta trabajando y no implica un rato de humor del trabajador.
- Si, porque si uno esta de mal humor se hacen las cosas malas.

- No se puede considerar como barrera a la productividad sencillamente pero que el huésped este en su completo agrado.
- Creo que no, porque si uno esta a gusto hay mas productividad.
- Si, ya que muchas personas toman el humor a manera de chistes.
- A mi criterio si. Simple... las condiciones de humor marca el ritmo y aptitudes de logro, si te encuentras bien y alegre seguro lograras tus metas
- Depende si no lo sabemos usar puede afectar la productividad.
- No, ya que en este ambiente es oportuno para tumbar las barreras y no las crea.
- Si porque para hacer el trabajo bien hay que tener seriedad y concentración personal.
- No, el buen humor entendiéndose como buen estado de ánimo es uno de los principales ingredientes de la vida.
- No, ya que desde mi punto de vista el hecho de utilizarlo no implica que una orden no sea ejecutada o que no sea respetado el superior que la da. Depende mucho del tipo de relación laboral que exista.
- No, es una barrera.
- Si el estar de mal humor se coloca una barrera evitando la comunicación y el acercamiento y al no existir comunicación se corta o se hace más lento el proceso de productividad que pueda existir.
- No creo más bien ayuda a realizar mejor las labores. También ayuda a aliviar ciertas cosas que pueden perturbar a la persona a la hora de realizar su trabajo.

8-¿En su ambiente de trabajo predomina:

- a) Pesadez -----
- b) Aburrimiento -----

- c) Alegría **3**
- d) Entusiasmo **7**
- e) Tensión **10**

9-¿El temperamento que mas prevalece en el grupo de trabajo es:

- a) Agresivo **1**
- b) Ameno **19**
- c) Afable -----

10-¿De los tipos de humor presente en el ambiente de trabajo destaca:

- a) Humor Positivo **20**
- b) Humor Negativo -----

11-¿Las personas en el trabajo se caracterizan por ser :

- a) Pasivos **18**
- b) Agresivos **2**

12-¿Lo que mas predomina en la personalidad de sus compañeros de labores es un rasgo :

- a) Infantil **5**
- b) Autoritario **6**
- c) Controlador **9**

13-¿En el trabajo la tendencia en las relaciones es :

- a) El juego **3**
- b) El trabajo **16**
- c) La apatía **1**