



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

**INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
“HOTEL NUEVA TOLEDO SUITES”
AÑO 2017.**

A

TUTORA:

MSc. Zelideth Camacho

AUTORAS:

Br. Barrios Michell C.I: 25.899.190

Br. Hernández Audimar C.I: 24.876.203

Br. Marchan María C.I: 24.754.612

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

CUMANÁ, MAYO 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	15
1.1.- Planteamiento del problema.	16
1.2.- Justificación.....	19
1.3.- Objetivos de la investigación.	21
1.3.1-. Objetivo general.	21
1.3.2-. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1.- Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.	23
2.1.2 Antecedentes regionales.	24
2.2.- Bases teóricas	25
2.2.1 Definición de personalidad.	25
2.2.2-.Clasificación de la personalidad.....	25
2.2.3-. Tipos de personalidad, Seelbach G, (2012).....	27
2.2.4-. Factores Determinantes de la personalidad según Salvaggio Diana (2014).	28
2.2.5-.Teorías de la personalidad.....	29

2.2.6 -.Modelo de los Cinco Grandes (Big five).	31
2.2.7-. Los Factores Físicos del Medio Ambiente Laboral:	33
2.3-. Definición de comportamiento organizacional.	34
2.3.1-. Disciplinas relacionadas con el comportamiento organizacional.	35
2.3.2-. Comprensión del Comportamiento Humano en las Organizaciones.	36
2.4-. Según Dailey, R. (2012) El Estudio de la Personalidad y los Rasgos Personales de los Empleados.....	36
2.5-. Relación teórica de la personalidad y el comportamiento organizacional.	37
2.5.1-. Es importante señalar los atributos de la personalidad de mayor influencia en el comportamiento organizacional.	37
2.5.2-. Compatibilidad entre la personalidad y el trabajo.....	39
2.6.Marco Organizacional.	40
2.6.1-. Identificación de la Empresa	40
2.6.2 -.Descripción de la Empresa.....	40
2.6.3-.Ubicación Geográfica.....	41
2.6.4 -.Reseña Histórica.....	41
2.6.5 -.Misión, Visión y valores.	42
2.6.6-. Estructura Organizativa de la Empresa y del Departamento de Recursos Humanos.....	43
2.6.7-. Descripción del Departamento de Recursos Humanos.	48
2.6.8-. Descripción de Cargos del Departamento.	49
2.6.9-.Estructura organizativa del Hotel Nuevo Toledo suite.	53
2.7.-Términos de conceptos.....	54
CAPÍTULO III	56

MARCO METODOLÓGICO.....	56
3.1.-Tipo de investigación	56
3.2.- Diseño de la investigación.	57
3.3.- Universo de estudio y Muestra.....	57
3.4.- Técnica e Instrumentos de recolección de Información.....	58
3.5.- Técnica de Procesamiento y análisis de los resultados.	59
CAPÍTULO IV.....	60
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
4.1.- Análisis e interpretación de datos.	60
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71
HOJA DE METADATOS.....	76

DEDICATORIA

A **Dios** por otorgarme la vida, la salud y la fuerza necesaria para alcanzar este logro tan importante como estudiante, por darme a familiares y amigos de excelente corazón que cada día me apoyaron en esta larga historia, **¡SIN EL NADA SERÍA POSIBLE!**

A mi madre **Nereida González**, por su lucha, sus consejos, su apoyo por ser el motor que mueve mi mundo, gracias por tu amor incondicional, por inspirarme a ser mejor todos los días, no me alcanzara la vida para retribuirte todo lo que has hecho y haces por mi **¡TE AMO MAMITA!**

A mi hermana **Mineurys Barrios** mi ejemplo de lucha, de perseverancia, por apoyarme en todos mis proyectos de vida, por estar en cada momento que te he necesitado, mi segunda madre, mi mejor amiga **¡TE AMO HERMANA!**

A mi hermano **Javier Barrios**, por su cariño, su confianza y su amistad por brindarme tu ayuda en toda esta historia, por estar pendiente de mí en cada momento, por decirme siempre si se puede **¡TE AMO HERMANITO!**

A mis sobrinas **Sofía y Melannie** las que me sacan una sonrisa cuando más lo necesito, las personitas que me inspiran a seguir adelante para que algún día yo pueda ser su ejemplo a seguir. **¡LAS ADORO!**

A mi novio **Raúl Colina** por acompañarme a lo largo de mi formación académica, por tu amor, comprensión y tu amistad, por ayudarme en todo momento, por decirme que si lo podía lograr, hoy te digo lo logre. **¡TE AMO VIDA MIA!**

A mis compañeras **Audimar y Maria Elisa**, mis amigas, comadres las que se han vuelto mis hermanas gracias por su paciencia, sus consejos, por acompañarme en los días sin descanso, siempre unidas como una familia, soñando culminar esta meta, son parte importante de mi logro las risas, experiencia y hasta los momentos de estrés lo llevare en mi mente y corazón por siempre Dios las bendiga y la colme de bendiciones. lo logramos mis amigas. **¡LAS QUIERO!**

A demás familiares y amigos por su ayuda, por aportar un granito de arena para la consecución de una de las metas más importante de mi vida.

Michell Barrios

DEDICATORIA

Primeramente a **Dios** todopoderoso y a mi **virgencita del valle** por darme la vida y darme la fuerza e iluminarme para seguir luchando por conseguir mi meta.

A mi madre **Amelia Suárez** por ser la luz en mi camino, en todo momento acompañarme y estar allí para lo que necesitará y sobre todo apoyarme en este recorrido tan importante para formarme como profesional, gracias madre.

A mi padre **Cruz M. Hernández** por ayudarme, a pesar de todo, brindarme su mano cuando lo necesite y acompañarme en este camino.

A mi hijo **Fabian Rivas**, sin duda alguna el motor de mi vida, la personita por la cual día a día me propongo y esfuerzo por ser mejor persona, ya que es a él a quien debo darle el mejor ejemplo. Gracias hijo por siempre sacarme una sonrisa cuando más lo necesito, eres mi alegría más grande, Te Amo hijo.

A mi esposo **Antonio A. Rivas**, quien me brindó su apoyo incondicional, en el momento que más lo necesite, acompañándome en todo momento y brindándome su mano amiga e impulsándome para seguir recorriendo mi camino, muchas gracias por eso y mucho más, Te Amo Amor.

A mi hermano **Cruz D. Hernández**, quien también me impulso a conseguir mi sueño y me apoyo, a mi sobrina **Francheska** por ser una personita especial para mí y por la que me esfuerzo por ser mejor para que un mañana siga mis huellas.

A mi prima **Adelmaris Gutiérrez** pues fue una de las primeras personas que me ayudaron a que este sueño de ser una profesional siguiera, brindándome su apoyo cuando más lo necesite. A mi cuñada **Karla** y mi suegra **Mirla** por haber puesto su granito de arena y con ello contribuir al logro de mi meta.

A mis amigas, comadres y sin duda alguna hermanas de la vida, **Michell Barrios y María E. Marchan**, quienes me acompañaron y guiaron en este camino brindándome sus buenos consejos y aprendizajes para mejorar cada día en mi formación profesional por eso hoy por hoy le doy gracias por apoyarme y espero que dios las colme de bendiciones, muchas alegrías para su vida y éxitos profesionalmente colegas, las quiero amigas.

A demás familiares y amigos que me apoyaron y brindaron su ayuda para que este sueño fuese posible.

Audimar Hernandez

DEDICATORIA

Ante todo a **Dios** y a la **virgen** por darme la vida y fuerza para seguir adelante en todo el camino de mi vida.

A mi madre **Maurelia Suarez**, por ser un ser humano excepcional, por apoyarme en todo, inculcándome buenos sentimientos y valores, diciéndome siempre que nada en la vida es fácil, pero con esfuerzo y perseverancia todo se puede lograr, gracias a ti hoy estoy cumpliendo mi más anhelado sueño, Te amo madre.

A mi padre **Julián Marchan**, por ser un gran apoyo para mí en toda mi carrera y en la vida, gracias por siempre estar hay conmigo incondicionalmente, disponible para todo lo que necesite, hoy te agradezco por eso y este logro no se estuviese cumpliendo si no hubiese contado con tu apoyo muchas gracias, Te amo papa

A mi hermano **José Miguel Marchan**, por decirme que podía lograr todo lo que me propusiera, apoyándome siempre y animándome cuando sentía que no podía más, que era demasiado, hoy te digo que es verdad que tenías razón, que si podía y lo logre, hoy estoy alcanzando una gran meta y tú fuiste un pilar fundamental para cumplirla. Te quiero

A mis amigas incondicionales **Audimar y Michell**, les agradezco por permitirme forma parte de su grupo, y por darme la oportunidad de ser sus amigas, desde el comienzo nos propusimos alcanzar esta meta y miren hoy después de tanto esfuerzo, perseverancia y luchando en contra de todo, lo logramos, recuerdo que nunca fue fácil que siempre teníamos algo en contra que no nos dejaba avanzar, pero nunca nos rendimos y miren ahora tanto esfuerzo nos fue recompensado y de qué manera, nuestra formación como unas profesionales, lo logramos amigas.

A mi mascota **Vido J Marchan** que ha estado conmigo desde el comienzo en las buenas y en las malas, apoyándome en todo, recibíendome con un saludo alegre cada día, tú me das fortaleza y ganas de seguir adelante porque sé que contigo puedo contar, gracias por siempre estar hay para mí.

Así mismo a todas aquellas personas tanto familiares como amigos que no nombro, pero que estuvieron hay ayudándome a cumplir uno de los sueños más grande para mí, muchas gracias.

Maria Elisa Marchan

AGRADECIMIENTO

Ante todo a **Dios** por darnos la vida, la salud, además de guiarnos por el camino correcto, brindándonos la fortaleza para afrontar todos los retos, permitiéndonos así llegar a un momento tan especial e importante que es la culminación de nuestra formación como profesionales.

A nuestros **Padres** por ser los pilares fundamentales para la consecución de este gran logro, por todo su sacrificio, no nos alcanzara la vida para agradecerles tanto amor, apoyo y comprensión. **¡Muchas Gracias!**

A la **Universidad de Oriente** por abrirnos sus puertas, y brindarnos los conocimientos y las herramientas necesarias, para así mejorar como persona y a su vez formarnos como profesionales de calidad. Así mismo a los profesores de la escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, que nos dieron el apoyo para realizar esta investigación en especial a las Profesoras Oly Mata, y Marina Patiño, por su aliento y por la toda las dudas aclaradas que nos ayudaron a superarnos como persona y profesionales. **¡Muchas Gracias!**

A las tres organizaciones que nos permitieron desarrollar los conocimientos adquiridos a lo largo de esta historia, brindándonos la información necesaria para culminar nuestro trabajo de grado. **¡Gracias!**

A las tutoras académicas **Zelideth, Omaira y María** por otorgarnos toda su experiencia y por estar a disposición en cualquier duda o incertidumbre que surgió en el camino, gracias a su guía y apoyo fue posible la realización de este trabajo de grado.

Michell Barrios

Audimar Hernández

María Elisa March

LISTA DE TABLAS

CUADRO N°01 ¿Tiene importancia sus actitudes en la organización?	60
CUADRO N°02 ¿Cree que la personalidad de sus compañeros afecta el comportamiento organizacional?	61
CUADRO N°03 ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales?	61
CUADRO N°04 ¿Considera que sus valores personales son importantes, dentro del comportamiento organizacional?	62
CUADRO N°05 ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?	62
CUADRO N°06 ¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?	63
CUADRO N°07 ¿Realiza sus actividades considerando las consecuencias negativas o positivas de sus acciones?	63
CUADRO N°08 ¿Está comprometido en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que utilizar para ello horas extras.	64
CUADRO N°09 ¿Indique si la organización ha realizado acciones de capacitación o formación en relación con competencias?	64
CUADRO N°10 ¿Existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?	65

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CATEDRA: PERSONALIDAD



**INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
"HOTEL NUEVA TOLEDO SUITES"
AÑO 2017.**

TUTORA:

MSc. Zelideht Camacho

AUTOR(a)S:

Br. Barrios Michell C.I: 25.899.190
Br. Hernández Audimar C.I: 24.876.203
Br. Marchan María C.I: 24.754.612

RESUMEN

Dentro de las organizaciones existen diversos recursos que se integran para el funcionamiento de la misma, uno de los más importantes son los trabajadores y por consiguiente la personalidad de cada uno de estos individuos, lo que a su vez cumple un rol fundamental en el desarrollo de las organizaciones ya que esta delimita las características más sobresalientes del mismo y condicionan su comportamiento. El objetivo de esta investigación es diagnosticar la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de recursos humanos en la empresa Hotel Nueva Toledo Suite. El tipo de investigación es de campo, debido a que, la información que se desea recabar, se extrajo de los trabajadores, mediante la aplicación de cuestionarios a los cinco (05) integrantes de esta área, siendo estos el 100% de la población. De acuerdo a los resultados, se llegó a la conclusión que los empleados están totalmente de acuerdo, que las actitudes individuales que comprenden los atributos de la personalidad afectan directamente el comportamiento organizacional dado que de eso se evidencia el nivel de esfuerzo y entusiasmo que dichos empleados tienen para el logro de los objetivos organizacionales, por otra parte, solo en algunas ocasiones las opiniones y sugerencias personales son tomadas en cuenta, demostrando esto que los empleados tienden a no dar su opinión por la incertidumbre de ser cuestionados, es por ello se considera que la Empresa Nueva Toledo Suite debe crear e implementar políticas, planes y programas en el área de recursos humanos de la misma que vayan dirigidos al comportamiento organizacional para así mejorar la conducta de los empleados del área en cuestión todo esto con el fin de aumentar los niveles de productividad y motivación de los trabajadores.

Palabras claves: Personalidad, Comportamiento Organizacional, Actitudes, Conducta, Condicionan.

INTRODUCCIÓN

Desde años anteriores las directivas de las organizaciones, han buscado las maneras de tratar de explicar la conducta y actitudes de sus trabajadores, en pro de fortalecer el desarrollo de las actividades organizacionales y las relaciones interpersonales para fomentar el trabajo en equipo, y así ayudar a la creación de un buen ambiente de trabajo.

Entendiéndose así que son las actitudes y ciertas características las que definen la personalidad de cada persona, por cual, este es un tema relacionado con la psicología, refiriéndose así a la estructura dinámica en lo que tiene que ver con las características de los individuos de manera sentimental, emocional, psicológica y social. Tratando de explicar así, la conducta de las personas, surgieron diferentes teorías como la teoría conductual, así como también surgieron teorías para el estudio de la personalidad, fue así de esta manera como Abraham Maslow, Carls Rogers y Fritz Perls, terminaron de completar la corriente humanística para explicar las actitudes y comportamiento de las personas.

Pues es así como a los gerentes no se le hace fácil explicar la conducta de sus empleados, y cada vez es más complejo debido a las evoluciones e innovaciones que surgen día a día, estando expuesto a diversos cambios a los cuales hay que irse adaptando, generando con esto transformaciones en las emociones de los empleados y muchas veces otorgando mayores responsabilidades que vayan en pro al logro de los objetivos organizacionales.

Siendo todos estos objetivos producto de una planificación bien orientada en la que también están involucrados todos los individuos que forman parte de la organización, dado que la misma funciona como un todo, es decir, todos sus elementos están interrelacionados entre sí, para así dar funcionamiento a la organización, aprovechando con esto la capacidad que tienen sus empleados para adquirir conocimientos, además del entusiasmo para alcanzar los propósitos establecidos en la empresa.

A su vez es muy importante que se mantengan las relaciones individuales, grupales e institucionales, debido que todo esto es de relevancia para el éxito o fracaso de la organización, ya que estas relaciones son las que definen un ambiente laboral adecuado para el desarrollo satisfactorio de las actividades laborales.

Permitiendo con todo esto que los empleados puedan desarrollar buenas actitudes y con ello una buena conducta, definiendo así la personalidad de cada individuo existente en la organización.

En lo que se refiere a la personalidad la define Allport, (1970) como:

El resultado o reflejo de un sinnúmero de características pertenecientes a la base social en la cual se encuentra inmersa una persona, puesto que todo lo que ocurre en el contexto puede afectar o beneficiar a esta; además la personalidad se puede configurar a partir de las exigencias, demandas y estímulos que ponen a prueba sus características individuales, que le permiten desempeñarse en la comunidad. (p.84)

Pues la personalidad no es más que un conjunto de características que distinguen a una persona de otra y las hace únicas, resultando muchas veces ventajosa y motivante para desarrollar cualquier actividad que se le asigne.

Esta variable es la que define la conducta de los empleados en las organizaciones y de las personas en general, ya que de acuerdo a sus actitudes y características en particular se puede predecir someramente cual será el comportamiento que tendrán ante circunstancias que se le presenten.

Sobre la base de las consideraciones anteriores es preciso señalar que la personalidad viene influenciada por los rasgos y factores ambientales, psicológicos y biológicos que regulan la manera de comportarse y de ser de cada individuo, expresando todos estos factores que influyen la personalidad se hace imprescindible hablar de dos variables como lo es el temperamento y el carácter; el primero se refiere a un fenómeno naturalmente emocional, es decir, que se puede presentar a causa de factores genéticos o

hereditarios, y el segundo hace referencia al grado de organización moral y con ello el nivel de ética que tiene la persona.

Es importante que lo tengan bien definido los empleados dentro de la organización, para así brindar un mejor comportamiento y desarrollar buenas relaciones grupales y el trabajo en equipo y así ejecutar sus labores de manera adecuada y contribuir al logro de las metas organizacionales, en pro de fortalecer la organización y brindarle estabilidad tanto a la empresa como a ellos mismo y con esto alcanzar sus objetivos individuales.

De todo lo anteriormente planteado surge la necesidad de realizar la presente investigación la cual lleva por nombre la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de recursos humanos de la empresa Nueva Toledo Suites, surgiendo diferentes objetivos que se buscan cumplir y darle respuesta en la investigación como lo es conocer las condiciones físicas ambientales para desempeñar su trabajo, además de saber si al tener buenas actitudes con los compañeros se crea un buen ambiente laboral.

Todo esto para así diagnosticar que tanto influye la personalidad en el comportamiento de los empleados de dicha empresa y así de esta manera tener conclusiones para dar recomendaciones que busquen el cumplimiento de los objetivos organizacionales y ayudar a la evolución y progreso de la organización.

Teniendo en cuenta que para un mejor entendimiento de este proyecto de investigación estará estructurado en capítulos para que así sea más fácil de comprender. Es así como el capítulo I estará conformado por el planteamiento del problema el cual explica la situación suscitada, seguidamente de la justificación que son las razones por las cuales se escogió el tema planteado y por último el objetivo general y los objetivos específicos, que se refieren a las interrogantes planteadas a fin de darles respuestas.

Continuando con el segundo capítulo el cual consta del marco teórico, constituido por: los antecedentes que hace alusión a investigaciones realizadas en relación con el tema de estudio, por otra parte se definen las bases teóricas conformadas por las diferentes teorías del tema en cuestión y por último los términos de concepto, donde se definen las palabras más relevantes de la investigación.

En este orden de ideas se continua con el capítulo III, el cual describe la metodología implementada para realizar el estudio, comprendiendo esto el tipo y nivel de la investigación, que en este caso es descriptiva, así como también la población estudiada, las diferentes técnicas y el instrumento utilizado para la recolección de información.

Por último está enmarcado el IV capítulo, el cual consta de la presentación y análisis de los resultados de toda la información recolectada, seguido de las conclusiones y recomendaciones como producto del análisis de la información recabada.

CAPÍTULO I

En el presente capítulo se expondrá en primer lugar, el planteamiento del problema el cual según Tamayo M. (2004), el problema es el punto de partida de la investigación, surge cuando el investigador encuentra una laguna teórica dentro de un conjunto de datos conocidos o un hecho no abarcado por una teoría(p.120) es decir, se define de manera general el estudio a realizar y cuáles son sus orígenes y relaciones con otras situaciones, fundamentando la redacción con datos de estudios que se hayan realizado anteriormente, además, en el mismo, es pertinente darle respuesta a las interrogantes que puedan surgir del estudio en cuestión.

En segundo lugar se presenta la justificación de la investigación que es definida por Fidias A. (2012), “son las razones por las cuales se realiza la investigación, y sus posibles aportes desde el punto de vista teórico o práctico”. En esta, se expresa los motivos que conllevaron a escoger el tema y objeto de estudio argumentando esta con los beneficios teóricos y prácticos que se obtendrá.

En tercer lugar Tamayo M. (2004) señala que “El objetivo de la investigación es el enunciado claro y preciso de los procesos por los cuales se lleva a cabo la investigación” es decir, es la sección donde se plantea a donde se quiere llegar con la investigación siendo este el objetivo general, para ello, se establecen objetivos específicos que servirán de base para cumplir el objetivo general en cuestión.

1.1.- Planteamiento del problema.

A lo largo del tiempo el hombre ha vivido en sociedad desde sus inicios cuando solo eran o existían pocos individuos hasta las modernas y complejas sociedades de hoy en día; las personas se desenvuelven en medio de dos realidades distintas que se interrelacionan, su medio natural y su medio social, donde el primero se refiere a aquel que comprende todos los seres vivientes y no vivientes que habitan en nuestro ambiente, es decir, todo aquello que no es resultado de la actividad humana y el segundo está constituido por la sociedad humana la cual se desarrolla en determinadas condiciones de vida, trabajo, cultura entre otros.

Las personas al vivir en sociedad se ven en la necesidad de agruparse para organizar y planificar distintos aspectos de la vida cotidiana y con ello satisfacer necesidades, de esa carencia surgen o son creadas unas de las entidades más importante en las sociedades, las organizaciones que según C, Marx (1995/19) las define como “el instrumento para dividir el trabajo por hacer, de tal suerte que a mayor complejidad, el proceso se generará una división más especializada” creadas para lograr un fin común y a su vez alcanzar metas individuales de las personas que los conforman.

Por otro lado existe una definición mucho más actual y que abarca un poco más la esencia de las personas que la conforman. A. Etzioni (1995) explica que las organizaciones “son unidades sociales que persiguen fines específicos; su razón de ser es el servicio hacia esos fines” (p.19)

Es evidente entonces que las personas son el recurso clave para la conformación de organizaciones o empresas de provecho que brinde a la sociedad bienes y servicios eficientes; sin embargo para el logro efectivo de los objetivos que se plantee cualquier institución, cada una de las personas deberán estar satisfechas o a gusto con el rol que desempeñan dentro de las mismas. En relación con esto último se considera que la

personalidad es un factor trascendental para el buen desarrollo de toda organización ya que de las acciones, hábitos y pensamientos de los mismos se obtendrá los resultados esperados o no.

Resulta oportuno citar a S. Cloninger (2002), quien define la personalidad como “las causas internas que subyacen al comportamiento individual y la experiencia de la persona” (p.3) es decir, todas aquellas características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo y que lo hace diferente a los demás, de dichas características nace la comunicación, las relaciones, las acciones a las diversas situaciones que se presentan; a personalidad da pie a un sin fin de actividades humanas.

En ese mismo sentido se puede decir que si se conoce la personalidad de los individuos se podrá predecir o hacer una estimación a largo plazo de cuál será su comportamiento, esta información es de gran ayuda en el campo laboral ya que al conocer la personalidad se podrá adaptar o ajustar al cargo, o por otro lado se exigirá a los ocupantes, rasgos conductuales que se asemejen a la vacante existente, para que esté acorde al ocupante y evitar la insatisfacción y absentismo laboral.

De manera que si la personalidad y la ocupación concuerdan, el entorno laboral para dicho individuo será de su agrado permitiéndole desenvolverse de forma segura en su cargo laboral, lo que se traduce para la empresa en mejores resultados.

Para los efectos de esta investigación se considera importante el estudio de la personalidad en el campo laboral, para conocer con precisión a los trabajadores, sus pensamientos, hábitos y el sin fin de conductas que pueden presentar dentro de la organización en distintas situaciones. Bajo esta perspectiva, constituye motivo de estudio la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de recursos humanos en la empresa Hotel Nueva Toledo Suite.

En ese mismo sentido, con esta información acerca de la personalidad de los empleados se podrá en la medida de lo posible optimizar las condiciones de trabajo explotando los rasgos de la personalidad positivos y restándole protagonismo a rasgos que sean negativos, para que se sientan a gusto en su ambiente laboral y desempeñen sus actividades de forma eficiente.

1.2.- Justificación

Para lograr el éxito dentro y fuera de las organizaciones se necesita talento humano además de proactivo, con experiencias y actitudes académicas, estos requisitos deben estar acorde a las responsabilidades inherentes al cargo que se va a desempeñar; sin embargo una persona que no se relacione y que no se sienta a gusto en su entorno laboral, así cumpla con los requisitos que se exigen no desarrollará las actividades de forma eficaz dado que no logrará desenvolverse en su entorno, donde la comunicación y el diálogo son factores primordiales para el desarrollo efectivo de las organizaciones.

El comportamiento de los individuos en las organizaciones debe conseguir adaptarse a actitudes de manera negativa o positiva de acuerdo al plan de acción que esté preestablecido dentro de la misma. En las empresas, la personalidad es significativa, esto debido a su relación con el comportamiento, esto implica que las actitudes que las personas poseen determinan lo que hacen. Por lo tanto existe una relación, pues las personas persiguen la rigidez en sus actitudes y entre ésta y su comportamiento.

Por consiguiente, las organizaciones deben buscar que sus empleados estén satisfechos con el rol que desempeñan y las actividades que ejecuten, de ahí se establece, en la relación laboral la interacción de nuevas ideas, la comunicación efectiva y se subrayan los valores tanto personales como empresariales, los cuales son fundamentales para tener un buen clima laboral.

Aunque cada factor de la personalidad representa un conjunto de características relacionadas, el vínculo entre la personalidad y los comportamientos específicos con frecuencia, se percibe con más claridad, cuando se centra la atención en una sola característica, es decir para conocer de manera más específica como se relaciona la personalidad con el comportamiento que desarrollan los empleados se debe evaluar las características que más se perciban.

La personalidad también cumple un rol fundamental en el desarrollo de las organizaciones ya que esta delimita las características que predominan en el individuo, las cuales lo hacen diferente a los demás, es el recurso humano el que hace vida dentro de la organización y a raíz de su personalidad ejercerá el patrón de conducta que ha aprendido durante su vida, de este y de su comportamiento positivo o negativo dependerá la toma de decisiones, los procesos de trabajo y el ambiente que se propicia en la empresa.

Resulta de gran importancia, el estudio de la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados en el área de recursos humanos del Hotel Nueva Toledo Suite, para identificar en qué grado o si repercute o no de forma positiva o negativa los rasgos de la personalidad a la hora de realizar sus actividades laborales y de cómo se relacionan con su entorno de trabajo, además, tratar de adaptar los rasgos personales a los puestos de trabajo para una mejor concordancia dentro de la organización.

Para la empresa Hotel Nueva Toledo Suite será una investigación útil ya que a través de la misma se podrá conocer cómo la personalidad de los empleados es un factor de gran relevancia en su comportamiento dentro de la organización y cómo a su vez influye de forma positiva o negativa al cumplimiento de las actividades.

Finalmente, será de gran interés el estudio de la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional debido a que servirá de base para fomentar el aprendizaje y la formación de profesionales.

1.3.- Objetivos de la investigación.

1.3.1-. Objetivo general.

Diagnosticar la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de Recursos Humanos en la Empresa Nueva Toledo Suite.

1.3.2-. Objetivos específicos.

- Identificar los factores físicos del medio ambiente que afectan la personalidad y con ello el comportamiento organizacional de los empleados del área de Recursos Humanos en la Empresa Nueva Toledo Suite.
- Explicar las diversas disciplinas que intervienen en el comportamiento organizacional a la hora de realizar el trabajo de los empleados del área de Recursos Humanos en la Empresa Nueva Toledo Suite.
- Definir si las actitudes individuales, afectan el ambiente laboral de los empleados del área de Recursos Humanos en la Empresa Nueva Toledo Suite.
- Constatar como la personalidad influye en el comportamiento organizacional de los empleados del área de Recursos Humanos del Hotel Nueva Toledo Suites.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

Fidias A. (2012) El marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar, dicho marco va dividido en tres partes.

En primer lugar se establecen los antecedentes los cuales se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna relación con el problema en estudio.

Seguido de esto se plantean las bases teóricas, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

Por último se definen los términos para dejar una idea clara según Tamayo (1993), la definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema." (p. 78).

2.1.- Antecedentes

En esta parte del estudio se intenta presentar una breve reseña de estudios realizados en orden internacional, regional o local de forma cronológica.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

En este sentido es preciso señalar los estudios de POP, B. (2013) el cual realizó una investigación en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango (Guatemala) titulada "RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA COBÁN, ALTA VERAPAZ" donde se planteó como objetivo general establecer si existe correlación estadísticamente significativa entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Asociación Comunidad Esperanza Cobán, Alta Verapaz; sobre ello la autora llegó a concluir que no necesariamente las personas que presentan algún rasgo de personalidad, según esta investigación, desarrollan altos niveles de desempeño laboral.

En este caso, el estudio realizado por esta autora, contribuye con la presente investigación, al establecer que los rasgos de personalidad no intervienen de manera fundamental en la mejora del desempeño laboral, pero sin duda alguna los rasgos de personalidad son los antecesores de la conducta humana la cual se puede predecir conociendo dichos rasgos.

Fuentes, L. (2015) realizó una investigación en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango (Guatemala) titulada "COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL" donde se buscó como objetivo general establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, en dicha investigación se llegó a la conclusión que la mayoría (87.80%) reconoce que según sean sus actitudes (positivas o negativas) de

esa forma repercutirán en la salud organizacional, por otra parte un sector reconoce que las actitudes personales permiten mejorar la calidad del servicio, de esta manera logra desarrollo, a través de las buenas relaciones interpersonales.

Los resultados obtenidos por esta autora son referencia importante para los estudios de la presente investigación en cuanto a si las actitudes de los empleados son positivas o negativas de eso dependerá el buen clima organizacional, además si cada individuo se siente satisfecho con su puesto de trabajo será mejor la convivencia en el área laboral.

2.1.2 Antecedentes regionales.

En el mismo orden de ideas, Neves E, y Rodríguez O, (2007) realizó un estudio en la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre, titulada "INFLUENCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PSICOLÓGICAS DEL CONSUMIDOR EN LA ELECCIÓN DE COMPRA DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD OFRECIDAS POR MERCADOS DE ALIMENTOS (MERCAL) Y SUPERMERCADOS EN LA CIUDAD DE CUMANÁ". El cual tiene como objetivo general, analizar la influencia de las características personales y psicológicas del consumidor en la elección de compra de productos de primera necesidad ofrecidas por mercados de alimentos (mercal) y supermercados en la ciudad de Cumaná; donde los autores llegaron a la conclusión que la ocupación y el ingreso son características personales que influyen en el comportamiento del consumidor al momento de elegir comprar un producto en determinado establecimiento. La información recabada es de gran valor para la presente investigación ya que nos ayuda a entender de una forma más simple con ejemplos de la vida cotidiana como las características personales influyen en el comportamiento de los individuos dejando como evidencia la gran importancia que tiene la personalidad en las acciones.

2.2.- Bases teóricas

2.2.1 Definición de personalidad.

Cicerón (citado por Montaña, Palacios Y Gantiva, 2009) definió el término personalidad, enfocándose desde cuatro diferentes significados:

La forma en cómo un individuo aparece frente a las demás personas; b) el papel que una persona desempeña en la vida; c) un conjunto de cualidades que comprenden al individuo; y d) como sinónimo de prestigio y dignidad, mediante el cual se asignaba el término persona de acuerdo con el nivel social al que se perteneciera. (p.83)

Palaino, Cabanyé, Del Pozo (2013) describe la personalidad como “el conjunto de disponibilidades, cualidades y características que permiten a una persona ser reconocido como quien es” (p.19)

La personalidad en el ámbito social (Allport, 1970) la define como:

El resultado o reflejo de un sinnúmero de características pertenecientes a la base social en la cual se encuentra inmersa una persona, puesto que todo lo que ocurre en el contexto puede afectar o beneficiar a esta; además la personalidad se puede configurar a partir de las exigencias, demandas y estímulos que ponen a prueba sus características individuales, que le permiten desempeñarse en la comunidad. (p.84)

Como se ha dicho, la personalidad es un conjunto de características, hábitos y conductas que están estrechamente relacionadas, las cuales hacen a las personas únicas, esta se va adquiriendo a lo largo de la vida, además, conociendo la personalidad se puede predecir someramente el comportamiento que tendrán los individuos según las circunstancias que se presenten.

2.2.2.-Clasificación de la personalidad.

La categoría de Hipócrates, aunque carecía de veracidad científica porque requería de un estudio relacionado con la personalidad, funcionó como base previa para la siguiente clasificación: Introvertido, Extrovertido, Racional, Emocional, De este modo, esta

comenzó a determinarse y a explicarse de manera más objetiva.

De acuerdo a estas características, las personas podían clasificarse dependiendo de cómo se consideraban. A partir de esta clasificación, la teoría de la personalidad comenzó a ganar adeptos dentro de las investigaciones en psicología y psiquiatría, en un intento por establecer parámetros en la descripción de la personalidad humana.

La importancia de una u otra teoría radica en la validez que ésta pueda tener dentro de un campo de investigación científica; por ejemplo, existen visiones pseudocientíficas, como la astrología, la cual determina características de personalidad a individuos nacidos en fechas específicas, en este sentido, los horóscopos, por ejemplo, forman parte de una tradición humana ancestral por entender determinadas características que se han observado durante gran cantidad de tiempo, sin embargo, la adivinación o la lectura de las cartas astrales no forma parte de una teoría de la personalidad.

De tal manera que, requiere de un sustento filosófico que valide la confiabilidad de las investigaciones realizadas posteriormente. En esta línea se pueden identificar determinadas teorías que efectivamente son consideradas válidas para el estudio del ser humano y su personalidad. Las primeras investigaciones surgieron con la observación de determinadas características del ser humano, estas características inicialmente se referían al comportamiento, porque es lo más evidente, posteriormente el comportamiento se clasificó hasta formar un conjunto de características que se encontraban en la mayoría de las personas.

En consecuencia, el estudio de la conducta de las personas condujo a los científicos e investigadores a diferenciar hábitos, rasgos y contextos en los que se desarrollaban. Partiendo de la clasificación anterior –introversión, extroversión, racional o emotivo, las personas desplegaban comportamientos relacionados a las características que poseían, formando así combinaciones específicas, por ejemplo, existen personas introvertidas

racionales, extrovertidas emocionales, introvertidas emocionales o extrovertidas racionales; de esta manera, las cuatro clasificaciones se convirtieron en ocho.

2.2.3-. Tipos de personalidad, Seelbach G, (2012).

Hipócrates fue uno de los filósofos que trató de definir los tipos de personalidad pero como le faltó basamento científico, sus postulaciones no fueron reconocidas, sin embargo, de estas investigaciones realizadas por Hipócrates, la personalidad comenzó a determinarse y a explicarse de manera más objetiva, no obstante funcionó como base previa para la siguiente clasificación:

Introvertido: Es la personalidad que se orienta hacia el interior caracterizándose por un interés en el pensamiento y sentimientos personales en vez de los asuntos sociales o externos.

Extrovertido: Es la orientación de la personalidad dirigida hacia el exterior que se caracteriza por ser sociable, actividad e interés por el ambiente público, en oposición a las actitudes e intereses dirigidos hacia el interior.

Racional: La personalidad racional es la que medita los pros y los contras de cada acción, tiene una visión más a largo plazo de los actos y sus consecuencias. Actuar por impulso no va con ella.

Emocional.: En este tipo de personalidad los sentimientos y las emociones dominan todas las facetas de la vida de las personas sentimentales. Les cuesta analizar las cosas y, en muchas ocasiones, tomar decisiones.

2.2.4-. Factores Determinantes de la personalidad según Salvaggio Diana (2014).

2.2.4.1-. El carácter.

Es el conjunto de cualidades estables que conforman el modo de ser y el comportamiento de una persona. Junto con el temperamento forma la personalidad. Se diferencia del temperamento en que no nacemos con él, sino que es adquirido, es más libre y no depende tanto de lo somático o físico. Por eso se puede afirmar que somos más responsables de nuestro carácter que de nuestro temperamento, es decir, no está ligado a factores genéticos sino educativos y culturales.

El carácter por tanto se puede educar, guiado por la inteligencia y la voluntad, puede ser modificado, claro está que con trabajo personal. Existen distintos tipos de carácter: nervioso, sentimental, colérico, apasionado, sanguíneo, flemático, amorfo, apático.

2.2.4.2 Temperamento.

Es la base biológica del carácter, nos viene dada, es innata. Se define como la manera natural con la que el individuo interactúa y vive en el entorno que lo rodea, esto implica la habilidad para adaptarse a los cambios, el estado de ánimo, la intensidad con que se vive, el nivel de actividad, la accesibilidad y la regularidad para hacer algún trabajo. El temperamento puede ser de varios tipos: sanguíneo, flemático, melancólico, colérico.

2.2.4.3-.Inteligencia.

Está formada por algunas variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje y las habilidades para socializarse. En resumen, la inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y en conjunto utilizarla para resolver problemas; lógico que es igual a que lo puede hacer un animal o un ordenador, pero la diferencia es que el ser humano puede seguir aprendiendo y puede desarrollar la habilidad. Además de que la inteligencia se puede ir desarrollando con el paso de la vida,

teniendo una dotación genética.

Se puede señalar que con el estudio de estos tres factores se puede identificar el tipo de personalidad que tiene cualquier persona, sin embargo la personalidad se constituye con diversos factores que se dan y se asimilan a lo largo de la vida y se van agrupando poco a poco para formar los rasgos más representativos de la personalidad.

2.2.5-.Teorías de la personalidad.

De acuerdo con la importancia que se le ha dado al estudio de la personalidad, se encuentra que para una mejor y mayor conceptualización de la misma, se han desarrollado diferentes teorías que intentan explicar cómo se constituye la personalidad humana; también se han diseñado estrategias para su evaluación, medición e interpretación, cada una de las cuales constituye una forma diferente de abordar este constructo.

2.2.5.1-. La teoría de los rasgos.

En 1936, Allport seleccionó las palabras del diccionario que definen una persona y clasificó hasta 4500 en tres niveles diferentes. Estas palabras definen las diferencias individuales en base a tres niveles conocidos como rasgos cardinales, rasgos centrales y rasgos secundarios.

Categorizó estos rasgos en tres niveles, que son los siguientes:

Rasgos cardinales

Estos son los rasgos que predominan en toda la vida de un individuo, es la característica innata fundamental de la persona, que se aprende o se adopta, a menudo hasta el punto que la persona se da a conocer sólo a través de estos rasgos. El origen y el significado de términos son principalmente descriptivos. Allport sugirió que los rasgos

cardinales tienden a desarrollarse a lo largo de la vida y le ayudan en la búsqueda de su propósito en la vida.

Rasgos centrales

Son las características generales que forman los fundamentos básicos de la personalidad. Los rasgos centrales, aunque no son tan dominantes como los rasgos cardinales, son las características principales que se utilizan para describir a la persona. Términos tales como inteligente, tímido, honesto o ansioso, se consideran rasgos centrales.

Rasgos secundarios

Estos son los rasgos que a veces están relacionados con las actitudes o preferencias de la persona y, a menudo aparecen sólo en ciertas situaciones o bajo circunstancias específicas; definen la complejidad de una personalidad tal como se revela en ciertas situaciones. Un ejemplo sería cuando alguien se pone muy nervioso al hablar en público.

En otras palabras se puede decir que esta teoría se refiere a las características particulares de cada individuo como el temperamento, la adaptación, la labilidad emocional y los valores que le permiten al individuo girar en torno a una característica en particular (Engler, 1996). En este sentido Raymond Cattell, uno de los personajes más significativos en esta teoría, agrupó los rasgos en cuatro formas que se anteponen; de esta manera su clasificación fue la siguiente:

a) Comunes (propios de todas las personas) contra únicos (son característicos del individuo); b) superficiales (fáciles de observar) contra fuentes (solo pueden ser descubiertos mediante análisis factorial); c) constitucionales (dependen de la herencia) contra moldeados por el ambiente (dependen del entorno); d) los dinámicos (motivan a la persona hacia la meta) contra habilidad (capacidad para alcanzar la meta) contra temperamento (aspectos emocionales de la actividad dirigida hacia la meta) (Aiken, 2003).

Tomando esto en cuenta, se puede resaltar, que la misma se orienta hacia la conceptualización con claridad y precisión de las características psicológicas que predominan en las personas definiendo los diferentes factores intrínsecos y extrínsecos que encaminan o distorsionan el establecimiento de dichas características únicas que posee cada individuo.

2.2.5.2 -.Teoría cognitiva de la personalidad

Esta teoría plantea que la conducta está guiada por la manera como se piensa y se actúa frente a una situación; sin embargo, no deja de lado las contingencias que ofrece el ambiente inmediato ante cualquier situación. En palabras de Bandura (1977), la personalidad es la interacción entre cognición, aprendizaje y **ambiente**; de igual manera juegan un papel importante las expectativas internas de los individuos, pues el ambiente influye en la manera de comportarse y por tanto modifica las expectativas del individuo ante otras situaciones respecto a su comportamiento, teniendo en cuenta que las personas se ajustan a unos criterios o estándares de desempeño que son únicos a la hora de calificar un comportamiento en diversas situaciones.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se puede decir que esta teoría explica la manera como los factores internos y externos afectan la conducta de la persona, teniendo en cuenta que los individuos están influenciados por el pensamiento, la inteligencia y el aprendizaje derivándose de allí el comportamiento que puede tener la persona ante una situación dada, dependiendo del ambiente o contexto en que se suscite la situación.

2.2.6 -.Modelo de los Cinco Grandes (Big five).

Su nombre lo indica, este modelo propone describir la personalidad del individuo en cinco factores relativamente independientes. Está representado por Costa y McCrae (1985). En años recientes, la investigación ha demostrado que existen cinco dimensiones básicas de la personalidad sobre todas las demás y engloban la mayoría de las variantes significativas

de la personalidad humana.

Se considera rasgo porque es bastante estable, aun cuando la situación y circunstancia pudieran llevar a una persona a comportarse de tal forma que quede fuera de referencia de su personalidad total.

Los llamados Cinco Grandes han recibido distintos nombres y conceptualizaciones. Las definiciones más aceptadas, por ser las más comunes en español, han sido las propuestas por Costa y McCrae.

El modelo de los cinco grandes identifica cinco componentes diferentes que, tomados en forma simultánea, representan fielmente como responde una persona a los eventos y a la gente y son:

1. **SERIEDAD:** El grado en que alguien es responsable, prudente, digno de confianza, persistente, planeador, orientado al logro y tiene un polo en el que los individuos que se comportan de manera impulsiva, irresponsable o frívola.
2. **EXTROVERSION:** El grado en que alguien es sociable, conservador, asertivo, comunicativo, ambicioso, energético.
3. **ACEPTABILIDAD:** Indica la tendencia a la adaptación a los demás. En un polo se sitúan las conductas de confianza en los otros, cooperación o simpatía. En el opuesto, se encuentran las personas muy independientes, frías u hostiles.
4. **ESTABILIDAD EMOCIONAL:** El grado en que alguien es tranquilo, entusiasta y seguro o tenso, nervioso, depresivo e inseguro.
5. **APERTURA A LA EXPERIENCIA:** Indica el gusto por lo novedoso, refleja la

imaginación, curiosidad y apertura al cambio. En el polo contrario, se sitúan las personas que suelen mostrarse cerrados ante las situaciones nuevas, sin imaginación ni ganas de experimentar.

Este método para determinar la personalidad se aplica a cinco rasgos presentes en cada persona, este mide los niveles de personalidad donde se posiciona cada individuo e identifica cuales son los rasgos más sobresalientes o que predominan.

2.2.7-. Los Factores Físicos del Medio Ambiente Laboral:

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo dentro de las organizaciones, desempeñando su labor e interactuando con sus semejantes, por lo tanto, las condiciones físicas de trabajo es una variable que influye poderosamente en el comportamiento humano, por ende en sus relaciones grupales con los demás y en el rendimiento laboral.

De allí, que la higiene y seguridad en el trabajo constituyen aspectos de vital importancia para el mantenimiento de las condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud en los trabajadores.

Núñez (1996:110) señala que los factores físicos más importantes que afectan las relaciones grupales son los siguientes:

- **Iluminación:** La cual debe ser suficiente, constante, uniformemente distribuida y bien colocada, de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza.
- **Ruido:** El cual se considera como un sonido indeseable que pueda afectar la salud de los trabajadores y constituye una barrera física en el proceso de comunicación.

- **Temperatura:** El grado de temperatura afecta el desempeño en el lugar de trabajo.
- **Espacio de trabajo:** Al hablar de espacios de trabajo se deben considerar tres factores claves: Tamaño, disposición y privacidad.

En consideración a lo anteriormente planteado, es importante señalar que la privacidad depende del espacio correspondiente por persona y de la disposición de éste. Así mismo, las diferencias individuales influyen mucho en este aspecto, ya que existen trabajadores que la desean y otros que la requieren en menor grado.

En otro orden de ideas se hace necesario para este estudio, definir el comportamiento organizacional.

2.3-. Definición de comportamiento organizacional.

Pesantez, S y Guap, D (2012) define "El comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, grupos y el ambiente al comportamiento de las personas en la organización" (p.8) dicha disciplina estudia al individuo y su conducta dentro de las organizaciones, su principal objetivo es la adaptación al entorno laboral de los individuos que la integran para, a su vez, lograr los objetivos planificados por la organización.

ASCENCIO, R (2011) "El Comportamiento Organizacional es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento de las organizaciones, con el objeto de aplicar tales conocimientos para mejorar su eficacia" (p.9)

Con referencia a lo anterior, se puede decir que el comportamiento organizacional estudia como las personas, el entorno y la forma de realizar las actividades se relaciona con el comportamiento de los individuos.

2.3.1-. Disciplinas relacionadas con el comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional es una disciplina que reúne aportes de diversas disciplinas, que tienen como base el comportamiento, como ejemplo está la psicología, la antropología, la sociología, la ciencias políticas entre otras.

Idalberto Chiavenato citado por Asencio R, (2011) las define de la siguiente manera:

- a) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje.
- b) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
- c) La sociología, en lo referente al status, el prestigio, el poder, el conflicto y varios otros.
- d) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.
- e) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
- f) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional.

2.3.2-. Comprensión del Comportamiento Humano en las Organizaciones.

Kurt Lewin (1939) citado por Daylei R (2012/p.21) sostiene que el comportamiento humano varía en función de la persona y del medio: $B = f(P, E)$. El modelo EORC desarrolla esta idea simple y ofrece un mecanismo para el análisis sistemático del comportamiento humano dentro de una organización.

El EORC es una sigla que resume las siguientes palabras: la E representa los Estímulos, que incluyen la luz, los sonidos, las exigencias laborales, los supervisores, las características de los compañeros de trabajo y el equipo; la letra O (Organismo) hace referencia a las características de la persona, incluyendo su personalidad, sus necesidades, actitudes, valores e intenciones; la letra R hace referencia a las Respuestas o a las acciones del comportamiento de la persona en la situación en cuestión; y, por último, la C, representa las Consecuencias o los efectos que se asocian con las respuestas del comportamiento.

2.4-. Según Dailey, R. (2012) El Estudio de la Personalidad y los Rasgos Personales de los Empleados.

La personalidad, que hace que cada individuo sea único, es un concepto complejo y multidimensional. Se define como una serie relativamente permanente de características psicológicas que crean, guían y controlan el comportamiento de la persona. Usualmente, la personalidad se estabiliza y alcanza su madurez a los 30 años de edad.

Existen algunas diferencias individuales (rasgos de la personalidad) que están relacionadas a las necesidades de los empleados o trabajadores y la eficacia operativa. Las diferencias individuales se definen como los aspectos básicos de la personalidad, a partir de los cuales se puede predecir (o explicar) lo que las personas hacen en el trabajo. Por ejemplo, es más probable que un empleado tímido y retraído cause un efecto en sus compañeros o superiores muy diferente al que causaría un empleado con arrebatos

emocionales.

Con el tiempo, el comportamiento del empleado creará expectativas en los compañeros de trabajo, y estas pueden influenciar la unidad del desempeño organizacional de maneras sorprendentes. (p.15)

.

2.5-. Relación teórica de la personalidad y el comportamiento organizacional.

Para este punto, se hace evidente que las dimensiones de la personalidad estudiadas y las relaciones específicas para cada una de ellas tienen influencias importantes en el comportamiento organizacional.

Sin embargo, los gerentes o grupos de trabajo no deben tratar de cambiar o controlar directamente de alguna manera la personalidad del empleado, pues por lo general resulta imposible a pesar de todo. Además, si fuera posible tal control, sería muy poco ético. Más bien, el reto para los gerentes y los empleados consiste en comprender el papel determinante que la personalidad desempeña en la explicación de algunos aspectos del comportamiento humano en el lugar de trabajo.

2.5.1-. Es importante señalar los atributos de la personalidad de mayor influencia en el comportamiento organizacional.

El conocimiento de las diferencias individuales importantes le brinda a los gerentes, empleados y estudiosos del comportamiento organizacional, conocimientos valiosos y una estructura útil para diagnosticar acontecimientos y situaciones. Se consideran aquí a estos llamados pronosticadores que se encontraron dentro de las organizaciones:

•**Locus de control o lugar de control:** El constructo locus de control o control de reforzamiento interno versus externo está enmarcado dentro de la teoría del aprendizaje

social de Rotter, J. (1966) citado por Flores C. (1999.) señala que “Esta trata de explicar la conducta humana en términos de una continua interacción entre los determinantes cognitivos conductuales y ambientales” (p.50).

El control de reforzamiento interno implica la creencia de que se tiene control sobre los hechos personales importantes, es decir, se experimenta un mundo como estructurado y predecible. Un control de reforzamiento externo implica la creencia de que los eventos personales importantes están controlados por circunstancias ajenas al individuo, tales como el azar, el destino u otras personas; estando por lo tanto más allá del control personal (Bergreen et al, 1977).

•**Maquiavelismo:** Toma el nombre por Maquiavelo quien escribió acerca de cómo ganar y usar el poder. Este tipo de personas cree que el fin justifica los medios, les gusta manipular más y ganar más por lo que no es fácil de persuadir.

•**Autoestima:** Es el grado en que se es aceptado por uno mismo, esta característica determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima alta serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedos o condicionantes, además de que no serán tan susceptibles a las situaciones del exterior.

•**Auto monitoreo:** Ser capaz de adaptar el comportamiento a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana; por eso se habla de las personas con alto auto monitoreo, pueden mostrar diversas caras de sí mismos según como se requiera aunque algunas veces sean contradictorias pero serán considerados para ascensos dentro de la empresa o de otras organizaciones.

•**Toma de riesgos:** Se refiere a que en los puestos de gerencia dentro de una empresa debe buscarse aceptar las responsabilidades al tomar decisiones. Según estudios, el grado en que se adopten los riesgos depende en algunas ocasiones del puesto que se desempeña.

2.5.2-. Compatibilidad entre la personalidad y el trabajo.

La teoría de la correspondencia entre personalidad y puesto de John Holland, se fundamenta en el conocimiento de la relación entre las características de personalidad de un individuo y su entorno laboral.

John Holland muestra seis tipos de personalidad y postula que la satisfacción y la propensión a renunciar dependen en la medida que la personalidad de los individuos se adapte a su entorno laboral.

Holland estructuró un cuestionario con un Inventario de Preferencia Vocacional que contiene 160 títulos de ocupaciones. Las personas indican si les gustan o no las ocupaciones y con sus respuestas se forman perfiles de personalidad.

La teoría asevera que la satisfacción es mayor y la rotación menor si la personalidad y la ocupación concuerdan. Los individuos serviciales deben ocupar puestos sociales, los normales o habituales deben estar en puestos convencionales. Una persona objetiva en un puesto realista se halla en una situación más congruente que si estuviera en un puesto idealista.

Los aspectos esenciales de este modelo son:

- 1) Entre las personas, hay diferencias intrínsecas de personalidad,
- 2) Hay diferentes clases de trabajos, y
- 3) Los empleados en puestos congruentes con su tipo de personalidad estarán más satisfechos y tendrán menos probabilidades de renunciar que si estuvieran en puestos incongruentes.

2.6.Marco Organizacional.

2.6.1-. Identificación de la Empresa

En el siguiente apartado a continuación se dará una descripción física de la empresa, se nombrará así mismo los servicios que esta ofrece, su ubicación geográfica y reseña histórica de la misma.

2.6.2 -.Descripción de la Empresa

El establecimiento físico del Hotel Promociones Nueva Toledo, C.A. cuenta con dos torres; una con habitaciones dobles y otra con suites, además de la sala de convenciones, áreas complementarias destinadas al centro de asistencia y excursiones, gran piscina multiforme y una piscina especialmente habilitadas para niños, baños públicos, distribuidos artísticamente alternados con las áreas verdes.

Las habitaciones con las que cuenta el Hotel se encuentran ubicadas en dos torres clasificadas de la siguiente manera: torre 1, conformada por 64 suites y la torre 2 por 128 habitaciones tipo estándar (dobles), totalmente equipadas con áreas de kitchenette (cocina pequeña) con nevera y barras americanas, sala de estar con sofá y cama, teléfono, televisor a color con servicios de canales vía satélite, caja de seguridad, baño completo con aseo, baño auxiliar con ducha, agua caliente, tocadore, closet y aire acondicionado; todo con una decoración al estilo americano, vista al mar o a la piscina.

Promociones Nueva Toledo, C.A ofrece los siguientes servicios: Room Service, Bar-Piscina “El Chabono” y Lobby Bar (bebidas nacionales e internacionales y cocteles tropicales), Restaurante Buffet “Guayacán” al aire libre, Restaurante a la Carta “El Acebo” con aire acondicionado, típica tasca española “Haro la Rioja” con música en vivo, piscinas y sillas reclinables, “Club de niños Toledito” con parque de arenay churuata, apto para todo

tipo de fiestas infantiles, tienda de souvenir, mesa de ping pong, dardos, club de playas y beachvolley, cancha de tenis, snack durante el día, animación diurna y nocturna, música en vivo, juegos y actividades para niños mayores de tres años , transporte hasta la playa , centro de asistencia y excursiones, sala de convenciones salón Guaiquerí de 186 m² con capacidad para doscientas treinta personas, con salida a gran terraza. También cuenta con los más modernos equipos audiovisuales, apto para todo tipo de eventos, convenciones, bodas, celebraciones, entre otros.

2.6.3.-Ubicación Geográfica.

Está ubicado en el Sector los Bordones, Av. Universidad en la Ciudad de Cumaná, estado Sucre, Parroquia Ayacucho, Municipio Sucre; dicha empresa cuenta con un lote de terreno y superficie de veintidós mil novecientos treinta y tres con veintisiete metros cuadrados (22.933,27 m²)

Cabe destacar que, Hotel Promociones Nueva Toledo, C.A. es un establecimiento de categoría cuatro (4) estrellas (****), según clasificación oficial de la Corporación de Turismo (Corpoturismo).

2.6.4 -.Reseña Histórica.

El Hotel Barceló Nueva Toledo, C.A, tiene su sede central en la Palma de Mallorca, España. Su nacimiento se remonta al año de 1931, fecha en la que se fundó la Empresa Autocares Barceló por el Dr. Simón Barceló en Felanix; nueve años más tarde ya trabajaban en la firma los hijos del fundador: Dr. Gabriel Barceló y Dr. Sebastián Barceló.

En el año 1945 se iniciaron las actividades en el sector viajes, con la incorporación de una Agencia en Palma de Mallorca, en la que trabajan tres empleados. Seis años más tarde en 1960 se construyó la Empresa viajes Barceló S.L.(Sociedad Limitada).

En la década de los sesenta se iniciaron las actividades hoteleras con una expansión creciente hasta la actualidad, los primeros hoteles construidos e inaugurados por la empresa Barceló se encontraban en las islas Baleares luego en Canarias y Levante, finalmente en la

Europa del Este, Caribe, Estados Unidos , Centro América y Sur América.

En 1979 recibieron la medalla de PLATA al mérito turístico, por su labor al frente del Barceló Empresa, galardón que años más tarde se tornó en ORO en el año 1995. En Noviembre de 1997, un grupo de empresas capitalinas deciden intervenir en la apertura de un hotel en la ciudad de Cumaná y una vez analizada la trayectoria del grupo Barceló se deciden a contratar los servicios de la empresa para sus operaciones y es cuando el grupo se traslada a conocer la Primogénita del Continente Americano, ubicada en la parte Nororiental de Venezuela, punto de enlace con los estados Anzoátegui, Monagas y Nueva Esparta.

Desde el día diez (10) de octubre del año 2003, el Hotel Barceló deja de operar con este nombre para convertirse en “Promociones Nueva Toledo, C.A” hasta la actualidad.

2.6.5 -.Misión, Visión y valores.

2.6.5.1-. Misión

Proporcionar a todos nuestros clientes, a muy razonables precios una amplia gama de servicios, de una forma eficiente y personalizada. Brindando calidad, seriedad y sentido de compromiso, destacándonos en la industria de hospedaje, alimentos y bebidas, convenciones, banquetes y actividades recreativas para niños y adultos, logrando siempre la total satisfacción de todos aquellos que depositan su confianza en nosotros, y premiando la constancia y fidelidad de los miles de clientes que anualmente nos honran con su visita.

2.6.5.2-. Visión

Ser líderes en la industria de hotelería vacacional y de negocios, esparcimiento y recreación, en toda la región Nor-Oriental de Venezuela, manteniéndonos siempre a la vanguardia en la innovación, variedad y la calidad de nuestros servicios, así como el

confort y facilidades que disponemos actualmente en nuestro complejo turístico, avanzando al ritmo de las exigencias de nuestro cliente y a la dinámica propia de una industria en permanente desarrollo, crecimiento y perfección.

2.6.5.3-. Valores.

Ética profesional, respeto hacia nuestros clientes externos e internos, así como a proveedores y relacionados. Reciprocidad, lealtad y muestra de afecto y buena estima a todos los que nos rodean, y que de alguna manera son parte de nuestras labores diarias, y de nuestro entorno.

Pregonamos y practicamos las buenas costumbres, la honestidad, responsabilidad y transparencia en todas las actividades que se ejecutan, emprendedores con coraje y firmeza.

2.6.6-. Estructura Organizativa de la Empresa y del Departamento de Recursos Humanos

Promociones Nueva Toledo está constituido de la siguiente manera: Una Junta Directiva; la cual está compuesta por los propietarios del Hotel; estos a su vez supervisan de forma directa al Gerente General; dicha Gerencia General se encuentra en el organigrama como nivel estratégico y los departamentos que coordina como nivel medio. (Ver anexo nº 1). Serán descritos de la siguiente manera:

2.6.6.1-.Gerencia General

Es la máxima autoridad dentro de la organización y responsable de velar por el correcto funcionamiento, control y dirección del Hotel. Entre las funciones que desempeña la Gerencia General se encuentran:

- Autorizar muchas de las transacciones financieras que se realizan en el departamento de Administración.

- Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones del Hotel, en conjunto con los demás departamentos en específico el Departamento de Ama de Llaves, Recepción, Restaurante y Ventas con la finalidad de supervisar las actividades que se lleven a cabo en mencionados departamentos.

- Velar por los intereses de los socios.
- Autorizar las tarifas que se van aplicar en temporadas a la empresa.
- Autorizar el pago de las Horas Extras.
- Autorizar el ingreso y egreso del personal.
- Autorizar la compra que se realice en el Departamento correspondiente.
- Autorizar los descuentos y créditos a los clientes, empresas, entre otros.

2.6.6.2-. Departamento de Recursos Humanos.

Es el encargado de todas las actividades concernientes a la administración del personal (las funciones se detallan en la sección 1.4).

2.6.6.3 Departamento de Administración.

Es el encargado de las gestiones administrativas del Hotel, entre sus funciones que ejecutan en dicho departamento tenemos:

- Ejecutar las funciones concernientes a tesorería y contabilidad.
- Supervisar las funciones del Asistente Administrativo a su cargo el cual realiza las siguientes actividades:
 - Costear los inventarios de los cuatros (4) puntos de ventas del Hotel.
 - Verificar los cargos por comandas y cualquier otras funciones que le asigne el administrador.

- Mantener relaciones reciprocas con la distintas entidades bancarias para agilizar cualquier transacción financiera.
- Elaborar el presupuesto anual.
- Detener el tipo de cambio en el mes.
- Preparar los cierres mensuales del Hotel.
- Realizar diariamente liquidaciones de ingresos del Hotel.

2.6.6.4 Departamento de Recepción.

Cuenta con un Jefe Recepcionista, Auditor de ingresos y Centralista que acatan instrucciones del Jefe de Recepción. Este es un de los departamentos más importantes de la Organización, debido a que es el activo, la maquinaria de la empresa hotelera y el que mantiene las relaciones entre el hotel y el cliente. Entre sus actividades se mencionan las siguientes:

- Supervisar y controlar los cajeros de turnos, los cuales realizan las siguientes actividades:
 - Recibir a los clientes.
 - Realizar Check In y el Check Out.
 - Recibir los pagos de los clientes.
 - Cargar las comandas por consumo.
 - Cerrar la caja por turno y remitirla al Jefe del Departamento.
 - Controlar el inventario de llaves del hotel.
 - Presupuestar el porcentaje de ocupación.
 - Controlar el inventario de llaves del hotel.
 - Presupuestar el porcentaje de ocupación.
 - Controlar el inventario de brazaletes, por pasantes y All In (todo incluido).

2.6.6.5-.Departamento de Ventas.

Se encarga de promocionar y vender los servicios del Hotel, entre sus funciones se destacan las siguientes:

- Atender de manera directa (personalizada) o indirecta (Vía telefónica, fax o e-mail) las solicitudes de servicios de los diferentes clientes potenciales del Hotel.
- Elaborar presupuesto de los servicios solicitados.
- Supervisar y coordinar que el servicio vendido se lleve a cabo en los términos exigidos por el cliente.
- Ofrecer los servicios del Hotel a todo el país.

2.6.6.6-. Departamento de Compras

Es el departamento que realiza las compras de bienes y suministros requeridos por el Hotel, dentro de sus funciones se destacan:

- Recibir del departamento de almacén las requisiciones de bienes y/o suministros.
- Solicitar de los distintos proveedores cotizaciones de los productos a comprar.
- Analizar los mejores precios en cuanto a la calidad del producto y las condiciones de crédito.
- Preparar las órdenes de compras y solicitar la autorización del gerente.

Los encargados de los Departamentos de Administración, Compras, Ventas y Recursos Humanos, cuentan con la misma estructura de mando, delegando al personal que tenga a su cargo y recibiendo supervisión del Gerente General, conservando una comunicación ascendente con el Gerente lineal y con los demás Jefes.

2.6.6.7-. Departamento de Ama de Llaves.

Es el encargado del aseo general del Hotel y está integrado por un supervisor (nivel

medio), camareras, aseadores y ayudantes de lavandería; considerados como nivel operativo. También es el encargado de la administración de piso y entre sus funciones se encuentran:

- Supervisar y controlar las funciones de las camareras. Dentro de las actividades que realiza se encuentran: la limpieza de las habitaciones e instalaciones del Hotel.
- Supervisar los pisos.
- Elaborar el reporte de ocupación de las habitaciones y enviarlas a recepción.
- Planificar los reportes de las camareras.
- Informar a mantenimiento de las fallas y defectos de las instalaciones.

2.6.6.8-. Departamento de Cocina.

Se comunica de forma lineal (en el organigrama) con los demás departamentos, ubicándose en este el Chef Ejecutivo en el nivel medio y los demás a su cargo como operativos. Entre las funciones que realiza tenemos:

- Elaborar el menú del buffet, del restaurante Guayacán o el menú a la carta en el restaurante Acebo.
- Supervisar las funciones de los cocineros y utileros.
- Cumplir las sugerencias de algún cliente que solicite un determinado plato especial para un evento específico.
- Elaborar el menú para la preparación de la comida del personal del hotel. (desayuno, almuerzo y cena).
- Informar al departamento de mantenimiento de las fallas y defectos de las instalaciones.

2.6.6.9-. Departamento de Alimentos y Cocina.

Es el encargado de salones para eventos y servicios a los clientes en el restaurante. Tiene relación directa con el departamento de cocina y está compuesto por los capitanes de mesoneros, barman y mesoneros.

2.6.6.10-.Departamento de Mantenimiento.

Es el encargado de mantener en óptimas condiciones todas las instalaciones del hotel y tiene como responsabilidad:

- Subsanan todo los desperfectos que sufran las habitaciones o cualquier área de la empresa.
- Velar por el buen funcionamiento de todos los equipos eléctricos y electrónicos.
- Mantener las áreas verdes en condiciones adecuadas.

Efectuar cualquier otra actividad destinada al cuidado y mejoramiento de las instalaciones físicas de la organización.

2.6.7-. Descripción del Departamento de Recursos Humanos.

El Departamento de Recursos Humanos, se encarga de dirigir, controlar, coordinar, y organizar todas las actividades relacionadas con el personal de la empresa.

2.6.7.1 Misión del Departamento

Este departamento tiene como misión primordial alinear las políticas de Recursos Humanos con el objetivo que persigue la organización, lo que permitirá implantar estrategias a través de una buena administración de personal, lo cual consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, satisfacción en el trabajo, oportunidades de progresos y una adecuada seguridad en el mismo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos que redundará en beneficio de la organización, los trabajadores y la colectividad.

2.6.7.2 Visión del Departamento

Ser un departamento eficiente y eficaz al servicio de la empresa “Promociones Nueva Toledo” C.A, capaz de dotar y administrar correctamente al personal al servicio de la

misma, que permitan cumplir con los objetivos y metas individuales y organizacionales, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

2.6.8-. Descripción de Cargos del Departamento.

El departamento cuenta con una jefa, Gerente de Recursos Humanos y cuatro licenciadas que se desempeñan en el cargo analista de nómina. Antes de mostrar la descripción de cargos se mencionará a continuación la función del Departamento:

Procesar ingresos:

- Reclutar y seleccionar personal.
- Contratar personal.
- Abrir expedientes.
- Apertura de cuenta nómina de nuevos empleados de la empresa, donde se le realizan sus pagos semanales o quincenales.
- Elaborar el ingreso al Seguro Social Obligatorio (S.S.O) de los nuevos empleados.
- Reportar el ingreso al seguro mercantil para que sea activada la póliza de hospitalización, cirugía y maternidad.
- Elaborar nómina semanal y quincenal de los obreros y empleados.
- Elaborar nómina del personal eventual (semanal).
- Procesar egresos:
 - Elaborar liquidación de prestaciones sociales.
 - Desactivar del S.S.O al personal retirado de la empresa.
 - Desactivar la póliza de seguro del personal retirado de la empresa.
 - Elaborar constancia de trabajo.
- Declarar ante la inspectora del trabajo del movimiento del personal.

- Efectuar al aporte trimestral al INCE.
- Postular al personal para la realización de los cursos impartidos por el INCE.
- Calcular vacaciones.
- Prestar y cobrar siniestros a seguros Mercantil.
- Revisar y controlar los expedientes del personal incluidos en nómina.
- Calcular utilidades.
- Declarar ante el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), cualquier accidente laboral ocurrido en las instalaciones del hotel.
- Calcular el fidecomiso de intereses sobre prestaciones de cada trabajador.
- Llenar planilla y procesar los anticipos de prestaciones sociales a los empleados que lo soliciten.
- Actualizar mensualmente las prestaciones sociales del personal en general.

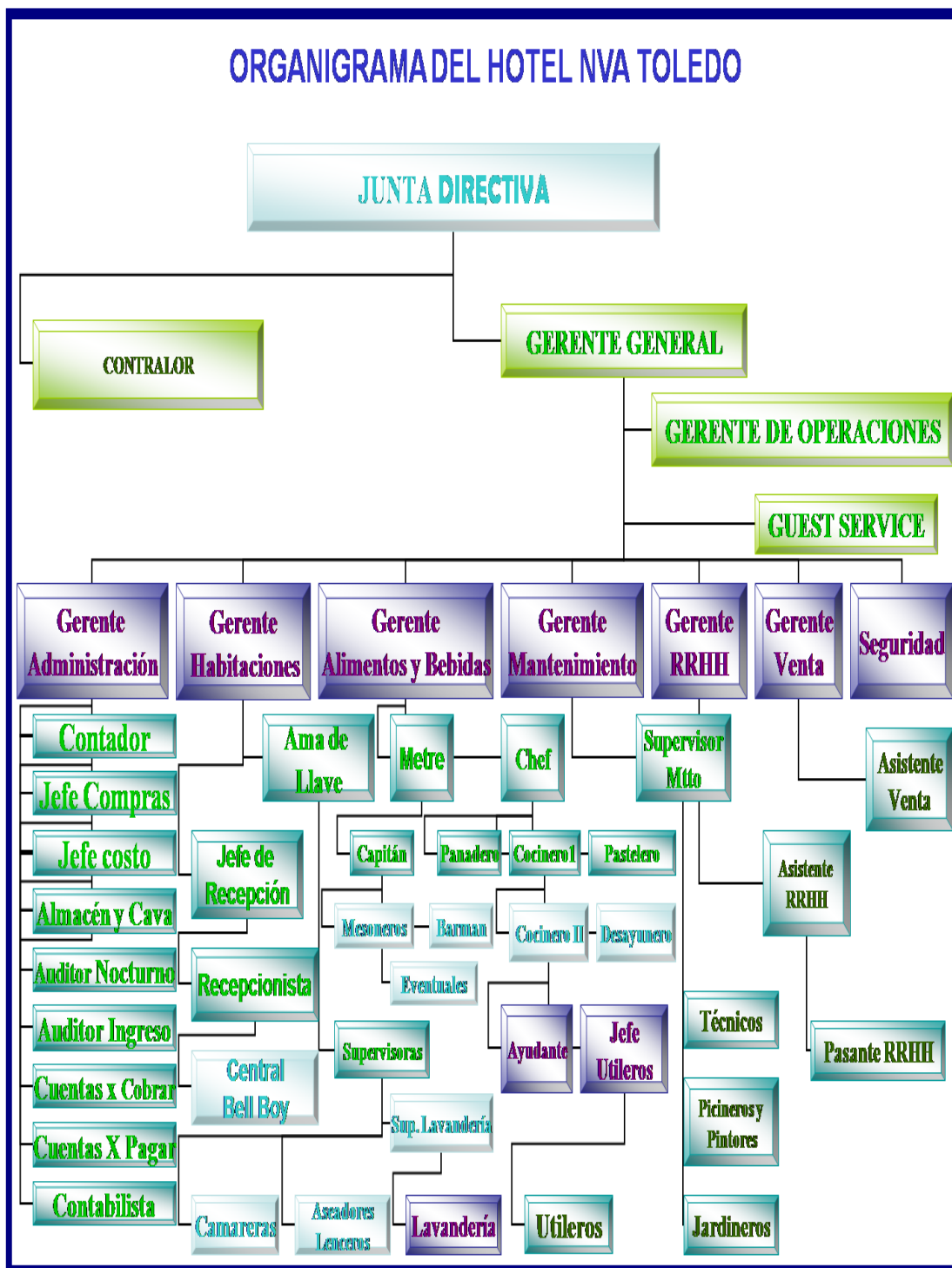
2.6.8.1 Descripción de cargo de Gerente de Recursos Humanos.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo: Gerente de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 20/03/18	Fecha de Revisión:
Código: 70000		
Departamento: Recursos Humanos	Unidad o Dependencia: Recursos Humanos	
Descripción Detallada:		
• Administración de los uniformes que corresponden al personal que labora en los distintos departamentos. • Cálculo de bonos nocturnos. • Cálculo de horas extras diurnas y nocturnas. • Realización de la hoja de cálculo de los pasivos del hotel. • Actualización de la hoja de cálculo de préstamos personales de los empleados. • Realización y entrega de amonestaciones a empleados. • Actualización listado del personal. • Realización de carpetas marrones de ganchos a los empleados contratados. • Calcular y cargar las retenciones que corresponde al aporte patronal y de los trabajadores del S.S.O, L.P.H, S.P.F e INCES. • Tramitar solicitudes de adelanto de prestaciones sociales. • Cargar y verificar la carga de nómina de los empleados y obreros al Banco Provincial		

2.6.8.2 Descripción de cargo de Analista de Recursos Humanos.

Nombre del cargo: Analista de Recursos Humanos	Fecha de elaboración: 20/03/18	Fecha de Revisión:
Código: 90012		
Departamento: Recursos Humanos	Unidad o Dependencia: Recursos Humanos	
Resumen: Tramitar los diferentes movimientos del trabajador, supervisarlo y verificarlo conjuntamente con la Gerencia de RRHH, elaboración de nóminas, horarios, memorándums, cálculo de bonos nocturnos, horas extras, vacaciones, entre otros trámites que requiera la dependencia.		
Descripción Detallada: • Realización de carpetas marrones de ganchos a los empleados contratados. • Realización de tarjetas de asistencia del personal fijo y contratado. • Archivar documentos: documentos varios. • Realización de memorándum. • Cálculo de vacaciones, bono vacacional al personal que haya adquirido tal derecho.		

2.6.9-.Estructura organizativa del Hotel Nuevo Toledo suite.



2.7.-Términos de conceptos

Actitud: Predisposición aprendida para reaccionar consistentemente en cierta forma (positiva o negativamente) ante ciertas personas, objetos o conceptos. Las actitudes tienen componentes cognoscitivos afectivos y conductuales.

Adaptación: Cambio o ajuste de un órgano sensorial a la estimulación de entrada. Se dice de los cambios estructurales y conductuales que sufre un organismo o parte de este para ajustarse más adecuadamente a las condiciones ambientales en las cuales debe vivir.

Aptitud: Capacidad o habilidad potencial para ejecutar una tarea, una destreza o un acto que aún no han sido aprendidos.

Conducta: Totalidad de las acciones e interacciones intraorgánicas y extraorgánicas de un organismo con su ambiente físico y social.

Experiencia: Habilidad o comprensión que se deriva de vivir un hecho, de practicar o de participar en algo.

Factores sociales: Influencias que proceden de las relaciones interpersonales, las organizaciones sociales, las instituciones sociales, las normas y las creencias.

Hábito: Acto adquirido que se practica regularmente con un mínimo de control voluntario. Tendencia de un estímulo determinado a producir una respuesta específica en ocasiones subsiguientes a la ocasión original.

Individualismo: Actitud o acción personal intensa que manifiesta independencia en relación con las normas del grupo.

Individualización: Proceso mediante el cual un organismo se hace diferente de todos los demás.

Organización: Ordenamiento de elementos o partes de una manera integrada o cooperativa, grado de integración o cooperación en una totalidad compleja.

Persona: Constelación de la personalidad que sintetiza el funcionamiento socialmente simbólico del hombre. Es puramente partitiva y representa la identidad afectiva mostrada en las interrelaciones.

Psicología: Es la ciencia de la conducta humana y del comportamiento de los animales. La conducta constituye parte de la totalidad de los procesos vitales.

Rasgos: Característica heredada o adquirida que es consistente, persistente y estable; es la combinación de los motivos y hábitos.

Rasgos de carácter: Aspectos de la conducta de una persona que son consistentes, persistente y estables.

Sociedad: Gran cantidad de personas mutuamente interdependientes. Organización social, grupo formado por el desempeño común de ciertas tareas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

Esta sección hace referencia al enfoque y tipo de investigación que se va a desarrollar dependiendo del estudio que se desea realizar y los objetivos que se planifican cumplir, además se explican las técnicas e instrumentos que se utilizarán para recabar la información necesaria, para una comprensión clara de los datos, seguido de esto se procede a exponer como ayuda el análisis y procesamiento de los resultados de manera tal que se pueda dar respuesta al problema estudiado.

3.1.-Tipo de investigación

El tipo de investigación para efectos de este estudio será de tipo formulativo o exploratorio .El cual Jiménez R (1998) señala que:

En los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. Los resultados de estos estudios incluyen generalmente la delimitación de uno o varios problemas científicos en el área que se investiga y que requieren de estudio posterior. (p. 42).

Los autores determinaron que la investigación será de tipo formulativo o exploratorio debido a que el tema en cuestión, el cual se refiere a la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional ha sido estudiado pero no lo suficiente, sin embargo, en el objeto de estudio los cuales son los empleados del área de recursos humanos del Hotel Nueva Toledo Suites no se ha realizado un estudio como este o similar, donde se defina si la personalidad influye en el comportamiento organizacional.

3.2.- Diseño de la investigación.

Según Sabino C. (1992) "Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo" (p.69)

Para la investigación que se lleva a cabo acerca de la personalidad y el comportamiento organizacional se utilizará la investigación de campo, la cual señala Sabino C. (1992) que se efectúa cuando "los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza" (p.70)

En base a estas consideraciones se definió que la presente investigación será de campo debido a que los datos y la información que se desea recabar a lo largo de la misma se obtendrá de los trabajadores del área de Recursos Humanos de Hotel Nueva Toledo Suites, mediante la aplicación de instrumentos de fácil comprensión para comprobar si influye o no la personalidad en el comportamiento que desarrollan los mismos en sus labores, además de una revisión documental bibliográfica, lo que sustentará el estudio en cuestión.

3.3.- Universo de estudio y Muestra.

Según Fidias A (2006) "La población o en términos más específicos, la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio" (p.81). Por otro lado, la muestra según Balestrini (2006), señala que "una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella lo más exactamente posible" (p.141).

La población que conforma esta investigación es de (05) cinco personas que son los integrantes del área de recursos humanos del Hotel Nueva Toledo Suite, debido a esto se señala que se trabajará con el (100%) cien por ciento de la población por ser la misma una población finita.

3.4.- Técnica e Instrumentos de recolección de Información.

Fidias A. (2006) “ Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato, (en papel, o digital) que se utiliza para obtener, registrar y almacenar información” (p.68). Es decir, cualquier soporte donde el investigador guarde, por así decirlo, los datos o la información obtenida para su análisis posterior.

Por otro lado, Según Hurtado (2000), señala que la técnica de recolección de datos comprende una serie de procedimientos, actividades, que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuestas a sus preguntas de investigación (p.69:70)

Tomando en cuentas estas consideraciones, la técnica y a su vez la aplicación del instrumento será la base para conseguir la información de primera mano, tomando en cuenta las acotaciones de los empleados del área de Recursos Humanos de Hotel Nueva Toledo Suites.

Hecha la observación anterior, para efectos de esta investigación se aplicará la técnica de la encuesta la cual señala Fidias A. (2006) que es “la técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular” (p.73), seguidamente con la ayuda del instrumento del cuestionario en este caso señala Bernal C. (2010) que “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, en general un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o dos variables que se medirán” (p.250).

3.5.- Técnica de Procesamiento y análisis de los resultados.

Kinnear y Taylor (1993) "El procesamiento de datos incluye las funciones de edición y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a la legibilidad, consistencia y totalidad de los datos. La codificación implica el establecimiento de categorías para las repuestas o grupos de respuestas" (p.49).

Franklin (1998) "El propósito del análisis de datos es establecer fundamentos para desarrollar opciones de solución al factor que se estudia, con el fin de introducir las medidas factibles en las mejores condiciones posibles" (p.50).

El procesamiento de datos permitirá a los autores comprender de manera precisa y clara la información recolectada; mediante este procesamiento se reflejará los resultados que se obtendrán, de modo que, se defina la cantidad de personas que se ven influenciados por el tema de investigación, para posteriormente dar respuestas o soluciones acerca del tema de estudio, que en este caso es conocer si influye la personalidad en el comportamiento organizacional.

Al finalizar las etapas de elaboración y aplicación del cuestionario, la información obtenida se presenta en valores absolutos y porcentuales, se tabularán, codificarán y procesarán en forma manual, en tablas y/o cuadros estadísticos que permitirán conocer cómo influye la personalidad en el comportamiento organizacional del personal que labora en la gerencia de recursos humanos de Promociones Nueva Toledo. En este mismo orden, los procedimientos de la investigación fueron: solicitar en la empresa la aplicación del instrumento, para la construcción del mismo. La población objeto de estudio estuvo conformada por 05 empleados de la gerencia de recursos humanos de Promociones Nueva Toledo, seguido de esto se procedió a la elaboración de los cuadros y tablas para los análisis y concretar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de la investigación, a través de un análisis de tipo descriptivo. Los resultados son presentados en cuadros estadísticos en términos absolutos y porcentuales.

4.1.- Análisis e interpretación de datos.

CUADRO N°01 ¿Tiene importancia sus actitudes en la organización?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

De acuerdo a la encuesta realizada se pudo constatar que un 60% de la población estuvo totalmente de acuerdo en que las actitudes de los empleados son importantes para la organización y por último un 40% considera que están de acuerdo que dichas actitudes afectan en gran medida dentro de la organización.

CUADRO N°02 ¿Cree que la personalidad de sus compañeros afecta el comportamiento organizacional?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	3	60%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

De los resultados obtenidos de un cuestionario aplicado a los trabajadores, se obtuvo que un 60% está de acuerdo que la personalidad de un compañero puede influir en el comportamiento que este desarrolla dentro de la organización, por otro lado el otro 40% señala que está totalmente de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

CUADRO N°03 ¿Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Siempre	0	0%
Casi Siempre	2	40%
Algunas Veces	3	60%
Nunca	0	0%
TOTALES	5	100%

Con relación a los resultados se refleja que un 60% consideró que algunas veces las sugerencias personales son tomadas en cuenta, por otro lado un 40% señaló que casi siempre son tomadas en cuentas sus sugerencias dentro de la empresa.

CUADRO N°04 ¿Considera que sus valores personales son importantes, dentro del comportamiento organizacional?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

En la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que un 60% está totalmente de acuerdo al considerar que sus valores personales son importantes en el comportamiento organizacional que se da en la empresa, mientras que el 40% restante está de acuerdo con lo anterior mencionado.

CUADRO N°05 ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

De la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que el 100% de la población está totalmente de acuerdo en que las actitudes de sus compañeros ayudan a la creación de un buen ambiente de trabajo.

CUADRO N°06 ¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

La totalidad de la población, es decir, el 100% expresó que están totalmente de acuerdo, dado que sí existe integración y cooperación entre los miembros que conforman el departamento de recursos humanos.

CUADRO N°07 ¿Realiza sus actividades considerando las consecuencias negativas o positivas de sus acciones?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

De los resultados obtenidos, una porción considerable del 80% de los encuestados señala que están de acuerdo, en que realizan sus actividades considerando las consecuencias negativas y positivas de las acciones dentro de la organización, mientras que un 20% están totalmente de acuerdo en la interrogante antes mencionada.

CUADRO N°08 ¿Está comprometido en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que utilizar para ello horas extras.		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	3	60%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

Una considerable parte de la población un 60% expresó que sí están de acuerdo en el compromiso al cumplimiento de sus labores, aunque esto amerite utilizar horas extras, seguidamente un 40% estuvo totalmente de acuerdo en lo antes mencionado.

CUADRO N°09 ¿Indique si la organización ha realizado acciones de capacitación o formación en relación con competencias?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	5	100%
Nunca	0	0%
TOTALES	5	100%

Los resultados arrojaron que un 100%, es decir, que la totalidad de los encuestados considera que son algunas las veces que la organización realiza acciones de capacitación y formación con relación a competencias.

CUADRO N°10 ¿Existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Totalmente de acuerdo	2	40%
De acuerdo	3	60%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTALES	5	100%

La encuesta aplicada arrojó como resultado, que un 60% expresó que existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros, y por último un 40% estuvo totalmente de acuerdo en que aceptan las diferentes características de sus compañeros de trabajo. Lo que significa, que el 100% de los trabajadores aceptan con naturalidad la diversidad de características de sus compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación en curso, a partir de los resultados obtenidos por la encuesta aplicada y para dar respuesta a los objetivos planteados, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se determinó que los empleados del departamento de recursos humanos que hacen vida en la empresa Promociones Nueva Toledo, están totalmente de acuerdo, que las actitudes individuales que comprenden los atributos de la personalidad afectan directamente el comportamiento organizacional dado que de eso depende el nivel de empeño, esfuerzo y entusiasmo que dichos empleados tengan para el logro de los objetivos organizacionales.
- Se mostró que los valores de los individuos son atributo de la personalidad que pueden afectar las relaciones interpersonales del grupo de trabajadores y por consecuente su comportamiento.
- Se detectó que solo en algunas ocasiones las opiniones y sugerencias personales realizadas por los empleados para mejorar la realización de las actividades, son tomadas en cuenta y con ello puestas en práctica e implementadas dentro de la organización, demostrando esto que los empleados tienden a no dar su opinión quizás por la incertidumbre de ser cuestionados o no ser tomados en cuenta.
- Se pudo demostrar que es importante la personalidad así como también las actitudes de los miembros de la empresa puesto que permitirán el buen funcionamiento de la misma ayudando a la creación de un ambiente de trabajo adecuado para cumplir con sus tareas y con esto tener unas buenas relaciones interpersonales.

- La personalidad es un factor que influye en el comportamiento organizacional de la empresa, debido que es la encargada de regir la conducta de las personas, puesto que de acuerdo a las actitudes desarrolladas por el personal se determinarán su comportamiento y con ello los deseos que tienen para llevar a cabo sus labores.

RECOMENDACIONES

- Después del análisis de los resultados arrojados en el cuestionario aplicado a los empleados, se sugiere a la empresa estimular mediante reuniones, charlas o grupos de trabajo a todo el personal que forma parte del área de RRHH, con el fin de que sigan aumentando sus capacidades intelectuales y emocionales, para así desarrollar una conducta y actitudes que vayan en pro de incentivar al personal, así como, también a que desarrollen sentido de pertenencia con respecto a la cultura, políticas y normas que constituyen a la organización.
- Se deben crear e implementar políticas, planes y programas en el área de recursos humanos de la empresa Nueva Toledo Suite, que vayan dirigidos al comportamiento organizacional para así mejorar la conducta de los empleados de la referida área, todo esto con el fin de aumentar los niveles de productividad y motivación de los trabajadores para así contribuir al desarrollo de un ambiente organizacional efectivo.
- La organización debe implementar seminarios grupales, que les brinden facilidad a los empleados para desarrollar actitudes y habilidades personales que vayan en pro del mejoramiento de la personalidad del grupo y con esto ayudar a la conducta dentro de la misma, para así contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

CESAR, B. (2010) Metodología de la Investigación. (3ª Ed.) Colombia: Pearson.

FIDIAS, A. (2012) El Proyecto de Investigación. (6ª Ed). Caracas, Venezuela: Episteme.

FLORES, T. (1999) Motivación, una alternativa para el éxito. (3ª Ed). Caracas, Venezuela.
FEDUPEL

HURTADO, J. (2000) Metodología de Investigación Holística. (3ª Ed.) Caracas,
Venezuela: Fundación Sypal.

SABINO, C. (2004) Proceso de la Investigación. Caracas, Venezuela: Panapos.

TAMAYO, M. (2004) El Proceso de la Investigación Científica. (4ª Ed.) México: Limusa.

LIBRO EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

SEELBACH, G. (2013). **Teorías de la personalidad**, Doi: ISBN 978-607-733-193-3.

REVISTA CIENTÍFICA

MONTAÑO SINISTERRA, M. & PALACIOS CRUZ, J., & GANTIVA, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia. Avances de la disciplina*, vol. 3, núm. 2, 81_107 recuperado de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225531007>>.

TRABAJOS DE GRADO

ALLES, M. (2006). Influencia de las características de personalidad (competencias) en la empleabilidad de profesionales. (Tesis Doctoral) Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas recuperado de <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1181_AllesMA.pdf>

BENITEZ, I. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

FUENTES, L. (2015). Comportamiento individual y clima organizacional de las enfermeras de hospitales privados de la cabecera del municipio de san pedro sacatepéquez departamento de san marcos. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

NEVES E, Y RODRÍGUEZ O, (2007) Influencia de las características personales y psicológicas del consumidor en la elección de compra de productos de primera necesidad ofrecidas por mercados de alimentos (mercal) y supermercados en la ciudad de Cumaná (Tesis de Grado). Universidad de Oriente, Sucre, Venezuela.

POP, B. (2013) Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad esperanza cobán, alta Verapaz. (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

ANEXOS



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos

Sr(a trabajador (a)

El presente instrumento tiene como objetivo principal recolectar la información necesaria para diagnosticar la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de recursos humanos en la Empresa Nueva Toledo Suite.

Se agradece llenar el cuestionario de manera objetiva, para que el estudio pueda arrojar resultados confiables que permitan tomar medidas acertadas a fin de lograr conocer que tanto influye la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados.

Para garantizar el anonimato, los cuestionarios no deben ser identificados. Los datos aquí recolectados tendrán un carácter confidencial y académico, además no comprometen en ningún momento su persona.

De antemano gracias por la colaboración prestada.

Atentamente;

Br: Hernández Audimar

Br: Barrios Michell

Br: Marchan María E.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

- 1°- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- 2°- Responda objetivamente cada pregunta.
- 3°- Marque con una (x) la alternativa a escoger.
- 4°- De tener duda, consulte con la persona que le suministro el instrumento

1-. ¿Tiene importancia sus actitudes en la organización?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2-. ¿Cree que la personalidad de sus compañeros afecta comportamiento organizacional?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3-. ¿Son tomadas en cuenta las iniciativas y sugerencias personales, para las decisiones de la organización?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4-. ¿Considera que sus valores personales son importantes, dentro del comportamiento organizacional?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5-. ¿A través de las actitudes de sus compañeros se crea un buen ambiente laboral?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

6-. ¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7-. ¿Realiza sus actividades considerando las consecuencias negativas o positivas de sus acciones?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8-. Está comprometido en el cumplimiento de sus tareas, aunque tenga que utilizar para ello horas extras.

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9-. ¿La organización considera importante la realización de capacitación o formación en relación con competencias?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10-. Existe aceptación hacia la diversidad de características de sus compañeros de trabajo?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

HOJA DE METADATOS

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

Título	INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA “HOTEL NUEVA TOLEDO SUITES” AÑO 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Barrios Michell	CVLAC	C.I: 25.899.190
	e-mail	Michellbarrios95@gmail.com
	e-mail	
Hernández Audimar	CVLAC	C.I: 24.876.203
	e-mail	audimarherndez@gmail.com
	e-mail	
Marchan María	CVLAC	C.I: 24.754.612
	e-mail	mariaelisarj1995@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Personalidad, Comportamiento Organizacional, Actitudes, Conducta, Condicionan.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Departamento de Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Dentro de las organizaciones existen diversos recursos que se integran para el funcionamiento de la misma, uno de los más importantes son los trabajadores y por consiguiente la personalidad de cada uno de estos individuos, lo que a su vez cumple un rol fundamental en el desarrollo de las organizaciones ya que esta delimita las características más sobresalientes del mismo y condicionan su comportamiento. El objetivo de esta investigación es diagnosticar la influencia de la personalidad en el comportamiento organizacional de los empleados del área de recursos humanos en la empresa Hotel Nueva Toledo Suite. El tipo de investigación es de campo, debido a que, la información que se desea recabar, se extrajo de los trabajadores, mediante la aplicación de cuestionarios a los cinco (05) integrantes de esta área, siendo estos el 100% de la población. De acuerdo a los resultados, se llegó a la conclusión que los empleados están totalmente de acuerdo, que las actitudes individuales que comprenden los atributos de la personalidad afectan directamente el comportamiento organizacional dado que de eso se evidencia el nivel de esfuerzo y entusiasmo que dichos empleados tienen para el logro de los objetivos organizacionales, por otra parte, solo en algunas ocasiones las opiniones y sugerencias personales son tomadas en cuenta, demostrando esto que los empleados tienden a no dar su opinión por la incertidumbre de ser cuestionados, es por ello se considera que la Empresa Nueva Toledo Suite debe crear e implementar políticas, planes y programas en el área de recursos humanos de la misma que vayan dirigidos al comportamiento organizacional para así mejorar la conducta de los empleados del área en cuestión todo esto con el fin de aumentar los niveles de productividad y motivación de los trabajadores.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Omaira Marcano	ROL	C ☐ A ☐ T ☐ J ☒ A ☐ S ☐ U ☐ U ☐
	CVLAC	4.504.390
	e-mail	Oma5455@hotmail.com
Zelideth Camacho	ROL	C ☐ A ☒ T ☐ J ☐ A ☐ S ☐ U ☐ U ☐
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
María Montañez	ROL	C ☐ A ☐ T ☐ J ☒ A ☐ S ☐ U ☐ U ☐
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@hotmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	05	10
------	----	----

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado-barrioshernandezmarchan	Aplication/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

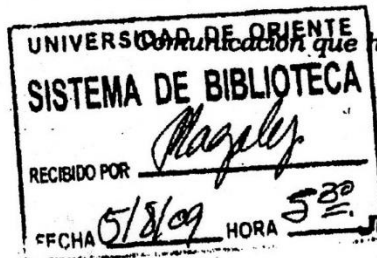
Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



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

JABC/YGC/marija

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

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



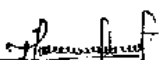
Barrios, Mitchell

Autora



Hernández, Andimar

Autora



Marchan, María E.

Autora



MSc. Zuleida Camacho

Tutora