

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ÁNDES
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

**MÉTODOS ESTRATÉGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA “CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN”**

Trabajo Especial de Grado, para optar al Grado de:
Especialista en Gerencia de la Construcción de Edificaciones

Autor: Arq. Julia Cecilia Salas Olmos
Tutor: Prof. Lcdo. Dr. Ángel Rafael Rodríguez Grado

Mérida; Julio 2018.

C.C. Reconocimiento

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS.....	v
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULOS	
I. EL PROBLEMA	
1.1.- Planteamiento del Problema.....	4
1.2.- Justificación de la investigación	10
1.2.- Objetivo de la Investigación	13
II. MARCO TEÓRICO	
2.1.- Antecedentes de la Investigación	14
2.2.- Bases Teóricas.....	29
2.2.1.-La Psicología Positiva.....	29
2.2.2.- La Psicología Organizacional Positiva (POP).....	31
2.2.2.1.- Características de las Organizaciones Positivas....	36

V. RESULTADOS

Caracterización de la Muestra.....	51
Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico del Personal (Tiempo 1).....	84
Análisis e Interpretación de los Resultados de los Indicadores Cualitativos (Tiempo 1).....	105
Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico del Personal (Tiempo 2).....	130
Análisis e Interpretación de los Resultados de los Indicadores Cualitativos (Tiempo 2).....	137

VI. Propuesta

Métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva para el personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.....	148
--	-----

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....

160

REFERENCIAS.....

165

ANEXOS.....

168

Organigrama de la Empresa Constructora Casa Fácil con Fernández Galán.....	169
Cronograma de Actividades.....	170

Instrumento N° 1: Del diagnóstico del personal. (Tiempo 1).....	170
Instrumento N° 2: De los Indicadores Cualitativos. (Tiempo 1).....	171
Instrumento N° 3: De la Etapa Evolutiva del personal. (Tiempo 2)..	174
Instrumento N° 4: De los Indicadores Cualitativos de la Etapa Evolutiva. (Tiempo 2).....	175
Situación actual de la planta de distribución arquitectónica de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.....	176
Propuesta de la planta de distribución arquitectónica de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.....	177

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
01	Cronograma de Actividades.....	80
02	Distribución por Nivel de Cargo.....	81
03	Distribución por Características Profesionales.....	82
04	Distribución por Género.....	83
05	Distribución por Rango de Edad.....	84
06	¿Cuáles son tus Fortalezas?.....	85
07	¿Cuáles crees tú que son tus Oportunidades?.....	86
08	¿Cuáles son tus Debilidades?.....	87
09	¿Cuáles crees tú que son tus Amenazas?.....	88
10	¿Cuáles son tus Objetivos Personales? A corto plazo.....	89
11	¿Cuáles son tus Objetivos Personales? A mediano plazo..	90
12	¿Cuáles son tus Objetivos Personales? A largo plazo.....	90
13	¿Cómo piensas lograrlo? (Referente a los Objetivo Personales a largo plazo.....	91
14	¿Cuáles son tus Objetivos Profesionales? A corto plazo....	93
15	¿Cuáles son tus Objetivos Profesionales? A mediano plazo	94
16	¿Cuáles son tus Objetivos Profesionales? A largo plazo.....	95
17	¿Cómo piensas lograrlo? (Referente a los Objetivos Profesionales a largo plazo.....	96
18	¿Qué te Motiva? Personalmente.....	97
19	¿Qué te Motiva? Profesionalmente.....	98
20	¿Cómo piensas alimentarlo? (Referente a la motivación)...	99
21	¿Qué te Desmotiva? Personalmente.....	100
22	¿Qué te Desmotiva? Profesionalmente.....	101
23	¿Cómo piensas solucionarlo? Referente a la desmotivación.	102

24	¿Cómo te gustaría tu Sitio de Trabajo? Ambiente físico.....	103
25	¿Cómo te gustaría tu Sitio de Trabajo? Ambiente laboral....	104
26	¿Reconoce sus momentos de felicidad, cuáles han sido?...	105
27	¿Recuerda momentos tristes, cuáles fueron?.....	106
28	¿Considera que la felicidad es momentánea?.....	107
29	¿Se siente satisfecho, por qué?.....	108
30	¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuales fueron?.....	109
31	¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?.....	110
32	¿Con cuál de sus 5 sentidos percibe emociones positivas?.	111
33	¿Con cuál de sus 5 sentidos percibe emociones negativas?.	112
34	¿Logra usted percibir situaciones pasadas, cómo?.....	113
35	¿Asume usted la responsabilidad del pasado, cómo?.....	114
36	¿La culpa obstaculiza su vida, de qué manera?.....	115
37	¿La preocupación obstaculiza su vida, de qué manera?.....	116
38	¿Percibe usted los efectos de los problemas actuales del país en el futuro?.....	117
39	¿Aplica estrategias para manejar situaciones conflictivas, cuáles?.....	117
40	¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?....	118
41	¿Tienes control sobre tus emociones negativas, cómo?.....	119
42	¿Asignas tiempo prolongado para situaciones positivas?...	120

43	¿Asignas tiempo prolongado para situaciones negativas?...	121
44	¿Cuáles son tus placeres corporales? (referido a los 5 sentidos).....	122
45	¿Cuáles son tus talentos?.....	123
46	¿Has logrado realizaciones personales en tu vida?.....	124
47	¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?.....	125
48	¿Qué tareas te gustaría realizar en este momento?.....	126
49	¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?.....	127
50	¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?.....	128
51	¿Te consideras eficaz, por qué?.....	129
52	¿Cuáles son las Fortalezas que te amenazan?.....	130
53	¿Cuáles son las Debilidades que interfieren en tus Oportunidades?.....	131
54	¿Cuáles son tus Objetivos Personales?	132
55	¿Cuáles son tus Objetivos Profesionales?.....	133
56	¿Qué te Motiva?.....	134
57	¿Qué te Desmotiva?.....	135
58	¿Se siente satisfecho, por qué?.....	137
59	¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuáles fueron?.....	138
60	¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?.....	139

61	¿Sabes cómo expresar tus emociones positivas, cómo?....	140
62	¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?...	141
63	¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?.....	142
64	¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?.....	143
65	¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?.....	144
66	¿Te consideras eficaz, por qué?.....	145

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		pp.
01	Proceso del Clima organizacional.....	39
02	Resultados de la Distribución por Nivel de Cargo.....	81
03	Resultados de la Distribución por Características Profe...	82
04	Resultados por la Distribución por Género.....	83
05	Resultados por la Distribución por Rango de Edad	84
06	Resultados de lasFortalezas.....	85
07	Resultados de las Oportunidades.....	86
08	Resultados de las Debilidades?.....	87
09	Resultados de las Amenazas.....	88
10	Resultados de los Objetivos Personales. Corto plazo....	89
11	Resultados de los Objetivos Personales. Mediano plazo.	90
12	Resultados de los Objetivos Personales. Largo plazo.....	91
13	Resultados de los Objetivos Personales. Largo plazo.....	92
14	Resultados de los Objetivos Profesionales. Corto plazo....	93
15	Resultados de los Objetivos Profesionales. Mediano plazo	94
16	Resultados de los Objetivos Profesionales. Largo plazo....	95
17	Resultados de los Objetivos Profesionales. Largo plazo..	96
18	Resultados de la Motivación Personalmente.....	77
19	Resultados de lo que lo Motiva. Profesionalmente.....	98
20	Resultados de laDesmotivación Personalmente.....	99
21	Resultados de laDesmotivación. Personalmente.....	100
22	Resultados de la desmotivación. Profesionalmente.....	101
23	Resultado de la desmotivación Profesionalmente).....	102
24	¿Cómo te gustaría tu Sitio de Trabajo? Ambiente físico.....	103

25	Resultados del Ambiente laboral.....	104
26	resultados de los momentos de felicidad.....	106
27	resultados de los momentos tristes.....	107
28	Resultados de la felicidad es momentánea.....	108
29	Resultados de la satisfacción.....	109
30	Resultados de las emociones positivas pasada.....	110
31	Resultados de las emociones negativas pasadas.....	111
32	Resultados de las emociones positivas.....	112
33	Resultados de la percepción de las emociones negativas....	113
34	Resultados de la percepción de las situaciones pasadas.....	114
35	¿Resultados de las responsabilidades del pasado.....	114
36	Resultados sobre la culpa obstaculiza su vida.....	115
37	Resultados sobre la preocupación obstaculiza su vida.....	116
38	Resultados sobre los efectos de los problemas actuales del país en el futuro?.....	117
39	Resultados de las estrategias para manejar situaciones.....	118
40	Resultados de las emociones negativas.....	119
41	Resultados del control sobre tus emociones negativas.....	120
42	Resultados de lo prolongado para situaciones positivas.....	121
43	Resultados prolongado para situaciones negativas.....	122
44	Resultados sobre los placeres corporales.....	123
45	Resultados sobre los talentos.....	124

46	Resultados de los logros personales en la vida.....	125
47	Resultados de los momentos de realización personal.....	126
48	Resultados de lo que les gustaría realizar en este momento.	127
49	Resultados sobre la eficiencia es difícil de alcanzar.....	128
50	Resultados sobre la actividad que se realiza.....	129
51	Resultado sobre la eficacia.....	130
52	Resultados de las Fortalezas que Amenazan.....	131
53	Resultados de las Debilidades que interfieren en las Oportunidades.....	132
54	Resultados de los Objetivos Personales.....	133
55	Resultados de los Objetivos Profesionales.....	134
56	Resultados sobre la Motivación.....	135
57	Resultados de la Desmotivación.....	136
58	Resultados de satisfacción.....	137
59	Resultados de las emociones positivas pasadas.....	138
60	Resultados de las emociones negativas pasadas.....	189
61	Resultados de las emociones positivas.....	140
62	Resultados de las emociones negativas.....	141
63	Resultados de los momentos de realización personal.....	142
64	Resultado de la eficiencia	143
65	Resultado del interés en la actividad que realizan.....	144
66	Resultado de la eficiencia.....	145

República Bolivariana de Venezuela
Universidad de Los Andes
Facultad de Arquitectura y Diseño
Programa de Especialización en
Gerencia de la Construcción de Edificaciones

**MÉTODOS ESTRATÉGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA “CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN”**

Autor: Arq. Julia Cecilia Salas Olmos

Tutor: Prof. Lcdo. Dr. Ángel Rafael Rodríguez Grado

Fecha: Julio 2018

RESUMEN

El propósito de este estudio consistió en proponer los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva para el personal administrativo de la empresa constructora casa fácil con Fernández Galán basándose en las teorías de la psicología positiva, analizando las fortalezas y debilidades de los participantes así como de la empresa constructora; también se consideró el estudio del clima organizacional estudiando la situación actual del espacio laboral así como también la motivación enfocándose en los aspectos positivos, en el desarrollo de virtudes personales. En la realización a este trabajo participaron las personas que laboran en el área administrativa de dicha empresa, todos voluntarios y con deseos de transformar la realidad existente; resaltaron situaciones y discusiones del quehacer diario así como la manera de afrontarlos y corregirlos incluyendo bases teóricas de la psicología organizacional positiva donde se ajustan aspectos asociados al desarrollo de la creatividad y al sentido de las labores rutinarias, aumentando el sentido de felicidad a través del disfrute de la labor cotidiana y del desempeño laboral, resaltando las actitudes del ser humano. La presente investigación es proyectiva se encuentra enmarcada en el método mixto, con un nivel descriptivo, diseño de campo, bajo la modalidad de proyecto factible. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de encuestas y grupos de discusión a través de encuentros tipo taller, donde se analizaron los resultados obtenidos. Entre los aspectos acordados resalta la necesidad de proponer cambios en el área física de la empresa, así como también generar un clima laboral satisfactorio de la empresa en pro al bienestar psicológico de sus trabajadores. Recomienda aplicar estrategias psicológicas organizacionales positiva para alcanzar el éxito empresarial

Palabras Claves: Psicología Organizacional Positiva, Psicología Positiva, Clima Organizacional, Espacio Laboral, Actitudes del Ser Humano.

INTRODUCCIÓN

En vista del contexto actual de nuestra sociedad venezolana, caracterizado por inmutables cambios políticos, laborales, fiscales y culturales, las empresas venezolanas que siguen en pie se están viendo en la necesidad de cambiar estilos de organización para crear ventajas competitivas lo suficientemente fuertes y eficientes para poder sobrevivir exitosamente a todos estos cambios. En la presente investigación se abarcarán temas relacionados a la psicología positiva y a la psicología organizacional positiva (POP) para ser emprendidos por el personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, ubicada en la ciudad de Valera del estado Trujillo.

Considerando que las personas son parte importante de los recursos dentro de las empresas, tanto con el capital humano como con el talento, se logra la ejecución de distintos procesos técnicos-administrativos llevados a cabo en las empresas. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas para operar, producir sus bienes, servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados, alcanzar sus objetivos globales, estratégicos, entre otros. Es por ello, que el desarrollo del factor humano en la planeación de las organizaciones es fundamental, ya que de ésta manera se estará contribuyendo con una ventaja competitiva consistente que perdurará a lo largo del tiempo. Es importante destacar que hoy día es necesario conocer a fondo cuáles son las virtudes y defectos en orden de poder administrarlos y desarrollarlos adecuadamente.

Certificando que la psicología positiva se centra en el desarrollo de fortalezas personales, el optimismo, la creatividad y las experiencias, lleva sus investigaciones considerando los conflictos, el estrés, el absentismo, entre otros. Se enfoca en aspectos positivos, en el desarrollo de virtudes

personales, en las emociones positivas, en el fluir del empleado con las labores del día a día. Por otro lado, la psicología organizacional positiva se ajusta a aspectos asociados al desarrollo de la creatividad y al sentido de las labores rutinarias, aumentando el sentido de felicidad a través del disfrute de la labor cotidiana y del desempeño laboral.

En contraposición a lo antes señalado, una organización negativa expondrá los siguientes elementos: limitación en cuanto a la dirección definida de sus integrantes que frenan el avance de la organización, dificultad de acción ocasionada por exceso de controles, procedimientos, gestiones que generan alta burocracia, informalidad, déficit de planificación, rotación indebida del personal, privación de trabajo en equipo, escasez de creatividad, problemas significativos a nivel de clima laboral, ausentismo, enfermedad, falta de compromiso, carencias en liderazgo, desmotivación, entre otros elementos importantes.

Con la actual investigación se pretende proponer los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva que contribuya al rendimiento y mejoramiento del personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, Valera estado Trujillo, con el fin de incrementar la productividad, en vista que investigaciones recientes han encontrado una estrecha relación entre la percepción de bienestar por parte del trabajador y un incremento de su rendimiento laboral. En situaciones de incertidumbre y esfuerzo en la que estamos viviendo en la actualidad, el bienestar laboral se ha convertido en un elemento clave para prevenir el desgaste físico y psicológico, sumando características positivas que van en pro al fortalecimiento económico de la empresa.

Para el desarrollo de este estudio, se estructuró en seis capítulos quedando de la siguiente manera: En el capítulo I se describe el

planteamiento del problema, se definen los objetivos de la investigación con su respectiva justificación. En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se toman en cuenta los antecedentes del caso de estudio, la reseña de los estudios anteriores que sirvieron de contexto investigativo a este trabajo, así como la fundamentación teórica y bases legales que sustenta la investigación. En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico; es decir tipo y diseño de la investigación, población y muestra, además se describe el procedimiento de la investigación y técnicas e instrumentos de recolección de la información. Posterior a esto se presenta el Capítulo IV hace referencia al análisis de los resultados, exponiendo cada uno de los ítems de las encuestas con cuadros y gráficos, luego el capítulo V la propuesta basado en herramientas para adquirir los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva para el personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, seguidamente el capítulo VI, se describe las conclusiones y recomendaciones, finalmente las referencia con los anexos que se mencionan en todo el trabajo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema

La Psicología Organizacional Positiva se centra en el desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo en las labores rutinarias, de manera tal que se incremente el sentido de felicidad por medio del disfrute de la labor cotidiana, potenciándose simultáneamente el desempeño laboral. En otras palabras, centrado en el funcionamiento óptimo de las personas y grupos en el contexto laboral, así como la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables, pero para esto es necesario contar con empleados proactivos con iniciativa, colaborativos, comprometidos, abiertos a la información y más eficientes. Al respecto, Vanegas (2013) señala:

La psicología positiva se dedica a estudiar los procesos y el funcionamiento humano óptimo. En otras palabras, trata de entender las condiciones, procesos y mecanismos que llevan a aquellos estados que caracterizan una vida buena. No pretende reemplazar sino completar el modelo tradicional, hacia un énfasis en el fortalecimiento de las cualidades positivas o del desarrollo de las potencialidades humanas. (p.2).

En esta perspectiva, es fundamental que las organizaciones generen las condiciones favorables para que sus empleados tengan bienestar laboral, esto implica que la personas encuentren un significado a lo que hacen, existiendo un contexto con mayor adaptabilidad y productividad. Por lo tanto, se trata de orientar el comportamiento de los individuos en el seno de una organización; esto permite detectar situaciones o problemas que afectan a

nivel personal o grupal, mejorando el desempeño y rendimiento de la empresa en cuestión.

Por tanto, es importante que en el entorno organizacional se perciba las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la compañía, cambios requeridos que pueden dar pie a aquellos elementos cuando se analiza el factor humano desde el perspectiva positiva, esto permite contar con un camino amplio de la organización y con una representación global definida de aquello que se desea potenciar y de los lineamientos integrales por satisfacer; convirtiéndose en un marco de referencia para generar alternativas de mejora efectivas; sin embargo enfatiza la necesidad de orientar la gestión, fomentar los valores y aplicaciones efectivas de rasgos, estados y comportamientos positivos en los empleados. En consecuencia, esta perspectiva emergente es una oportunidad de reorientar y reconstruir ciertas concepciones psicológicas relacionadas con la salud y las adaptaciones del contexto social y cultural. Al respecto, Muchinsky (citado por Garzón, 2005) manifiesta:

La psicología organizacional es una subdisciplina, que evoluciona muy rápidamente y es un esfuerzo de toda la organización, apoyado de la alta gerencia, mediante el desarrollo planificado dirigido desde la cumbre para incrementar la eficacia y la salud de la organización, utilizando los conocimientos de la ciencia de la conducta (p.36).

Considerando la cita mencionada anteriormente, es a través de la puesta en práctica de las estrategias y técnicas de intervención que cultivan las emociones para lograr tener una organización óptima con una cultura organizacional, en términos sociales y económicos, respondiendo a las demandas, necesidades internas y externas del medio, dentro de un ambiente de trabajo saludable para los integrantes de la empresa. En consecuencia, las estrategias en las empresas constructoras en temas

organizacionales han tomado auge, ya que se incorporan contenidos de pensamiento profesional y la búsqueda de ideas que den respuesta a problemas de la sociedad. Al respecto, Warren (citado por Garzón, 2005) plantea:

El desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una compleja estrategia formativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones, de tal forma que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo (p.37).

Según lo señalado por la cita indicada, implica una reestructuración formal de la organización, que se suele iniciar, facilitar y reforzar por medio del cambio de la normas y del comportamiento. De allí la importancia, que todas las empresas constructoras necesitan profundizar en escenarios que apliquen a la motivación y al bienestar psicológico de sus empleados. Es necesario destacar que la implementación de la psicología positiva en temas laborales suelen generar grandes cambios espaciales, sociales, culturales y económicos, es por ello, que lleva implícitas ciertas actividades que transforman el lugar de trabajo para su beneficio social-laboral, ya que estudia las bases del bienestar psicológico y de la felicidad así como de las fortalezas y las virtudes.

Una de las ventajas de los países desarrollados, en comparación con América Latina, es la importancia que se les da de bienestar psicológico a las personas que laboran en las empresas, incorporando contenidos de pensamiento profesional brindándole a su trabajadores capacitación in situ en temas motivaciones; además, de los incentivos laborales que fortalezcan el crecimiento personal y profesional, así como también espacios de trabajo óptimos cuidando del confort y el esparcimiento necesario para sus

empleados con la plena convicción de que obtendrán trabajadores proactivos.

Sin embargo, la ciencia psicológica ha dedicado muchos esfuerzos a estudiar los aspectos negativos y patológicos del ser humano como la ansiedad, el estrés y la depresión, dejando de lado el estudio de aspectos positivos como la creatividad, la inteligencia emocional, el humor, la sabiduría, la felicidad, la resiliencia, el optimismo, la gratitud, entre otros, aspectos relevantes que influyen en el proceso dinámico, dialectico y continuo de cambios planeados, pero los que afectan negativamente el desenvolvimiento pueden ser superado a partir de diagnósticos reales de la situación, empleando estrategias, métodos e instrumentos que miden a optimizar la interacción entre el personal, para el perfeccionamiento y renovación de sistemas abiertos técnico-administrativos-económicos de conductas, de manera que aumente la eficacia y salud organizacional y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.

En este orden de ideas, Álvarez (2013) señala que la implacable y descontrolada crisis que afrontan los venezolanos, ha causado, por demás, deterioro psicológico dentro de las empresas, y en especial atención las sociedades constructoras, trayendo como consecuencia compañías con trabajadores fatigados, con el día a día cargado de incertidumbre, preocupados, desmotivados, en aras de mejorar la calidad de vida.

Por otro lado, gran parte de las organizaciones carecen de insumos, maquinarias y materiales para la ejecución de proyectos de obras civiles y arquitectónicas, trayendo como resultado: reducción de personal, de horas de trabajo, incluso el cierre de algunas empresas constructoras. Así mismo, aunque se han creado planes estratégicos en temas organizacionales, se

encuentra deteriorada la moral y la autoestima de los trabajadores de las empresas venezolanas.

En este caso la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, ubicada en la ciudad de Valera, estado Trujillo no escapa de esta realidad, cuenta con un personal administrativo desmotivado por la falta de estimulación para desempeñar sus funciones o actividades, carecen de compromiso, liderazgo, rutinas agotadoras de excesos controles y procedimientos, déficit de planificación, gestiones que generan burocracia, además, continua rotación del personal lo que no permite proporcionar libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que debe ser utilizados para llevar a cabo su tarea, falta de claridad en las responsabilidades, escasa integración del trabajo, baja creatividad, poca productividad, ausencia de relaciones interpersonales, pues estas son débiles y pocas asertivas, ausentismo y enfermedades de tipo depresivos, insatisfacción de las necesidades psicológicas y sociales del personal, todo esto conlleva al bajo desempeño laboral.

En torno a los niveles emocionales al ser negativas afectan no solo su entorno laboral sino personal, familiar y social, convirtiéndose en un ser vulnerable principalmente en su estado emocional, desencadenando una grieta entre los métodos productivos, los cambios imprevistos en todo el sistema y la capacidad o incapacidad que posean las entidades en afrontar, comprender y actuar en ese mundo de constante transformación en miras del desarrollo empresarial y de la permanencia en el mercado.

Por otro lado, la empresa constructora no cuenta con ninguna propuesta que determine el rendimiento y el mejoramiento de sus trabajadores, carece de reuniones estratégicas, bajos niveles de

productividad, poco equilibrio entre la vida laboral y personal, un ambiente incompatible y hostil sin cultura de optimismo, con grandes ausencias en el fomento de la cooperación dentro la organización, insuficiente condiciones de salud y seguridad laboral, escasez de actividades para promover los valores institucionales y una deficiente gestión empresarial lo que conlleva al no cumplimiento de metas u objetivos; esto ha generado en los empleado ansiedad, incertidumbre, inseguridad, estrés y depresión, además de la situación económica que afronta el país trayendo como consecuencia trabajadores fatigados, preocupados, molestos, cansados y desanimados, produciendo infelicidad, descontento y muchas veces enfermedades, con carencia de trabajo en equipo y personal colaborador.

Cabe destacar, que una empresa u organización que tendrá éxito permanente a futuro será aquella que se adecuen a los cambios y que sean capaces de brindar al trabajador herramientas de carácter emocional posicionándolo en pensamientos objetivos. Al respecto, Álvarez (2013) señala: “Emociones positivas como la alegría, el disfrute, el interés y el orgullo por lo que se hace, generan patrones de comportamiento orientados a la flexibilidad, la creatividad, la eficiencia, entre muchos otros deseados por las organizaciones” (p.23).

En este sentido, es necesario realizar un proceso de análisis sistemático de la información que conduzca hacia una caracterización y priorización de los problemas existente en la organización, como base de la planificación de una propuesta estratégica de intervención basándose en la comprensión de emociones, capacidad de empatía y conducción de actitudes que mejoren la capacidad creativa, el desempeño de las actividades que realiza, sacando provecho y mayor rendimiento del tiempo invertido, con el fin de obtener de manera general a nivel emocional y gerencial resultados que beneficien recíprocamente a todos los interesados, mejorando la

productividad, calidad, adaptabilidad, innovación e incluso mejora la comunicación empresarial, por lo tanto, el papel que juega cada individuo en la organización actual debe cambiar, dándole el valor que merece cada uno de ellos; es decir, como la base principal y vital para el surgimiento de una nueva economía empresarial.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario formular las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los aspectos negativos que desmotivan al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”?

¿Cuáles son las características positivas que definen al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”?

¿Será conveniente proponer los Métodos Estratégicos de la Psicología Organizacional Positiva para el mejoramiento del Personal Administrativo de la Empresa?

1.2.- Justificación de la investigación

La investigación se realizó con la finalidad de proponer métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva que contribuya al rendimiento y mejoramiento del personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, de Valera estado Trujillo. Su importancia está porque es un vínculo para provocar el cambio mediante la reorientación y reestructuración en las actuaciones gerenciales y laborales existente en las practicas psicológicas dando mayor relevancia al estudio de

los aspectos positivos, de las experiencias vitales de los seres humanos, ocupándose de los medios, procesos y mecanismos que hacen posible lograr una mayor calidad de vida y realización personal como profesional.

Por otro lado, la psicología positiva promueve y estimula nuevas permutas para la investigación, la enseñanza y el psicoanálisis, con un claro impacto para la profesión y por extensión para la sociedad y calidad de vida, que antes eran consideradas como irrelevantes, inaccesibles, o poco científicos que cultiven una perspectiva más positiva de la naturaleza humana. El resultado es una psicología que quiere ser pragmática, ética, cultural y sociopolítica más amplia, por lo tanto más fructífera que el enfoque tradicional, que va en la búsqueda de los elementos del desarrollo positivo de las personas, centrándose en la prevención, la salud y la intervención psicológica que enfatice primordialmente el equilibrio cognitivo, afectivo y espiritual para un funcionamiento saludable y de bienestar.

En este orden de ideas, es fundamental que la gerencia no solo se debe enfocar la empresa como tal, sino que se base en la formación y capacitación del empleado que permita la implementación de programa sistemático que desarrollen habilidades de liderazgo, gestión participativa y estrategias inteligente en las que se trabaje lo emocional para que el personal adquiera la capacidad de aplicar de manera permanente todas sus fortalezas, enriquezca su trabajo en equipo, y sobre todo le encuentre un sentido y satisfacción en las acciones que hace, influyendo positivamente en su vida.

Es importante destacar, que cuando se está feliz laboralmente se tienen espacios de crecimiento no solo dentro de la organización, sino como individuo, además, se adquieren mayores conocimientos y las ideas son valoradas. Logrando así el bienestar de los empleados mediante espacios

cómodos, creativos y confortables, motivados, con un buen clima laboral, la oportunidad de desarrollo profesional y el reconocimiento de su trabajo, lo que traería como consecuencia unas mejoras en la salud y seguridad del talento humano, reduciría el absentismo laboral y las enfermedades ocupacionales, aumentando el sentido de pertenencia, asumiendo responsabilidad en sus funciones, consiguiendo la integración de los equipos de trabajo, traduciéndose en mayor productividad para la empresa. De esta manera, el trabajador podrá alcanzar esa disposición emocional y compromiso que lo llevará por encima de cualquier contingencia o problema.

A través de estas emociones de índole positivo se podrá alcanzar una vida placentera, y así las personas podrán llevar el nivel de emotividad positiva al nivel superior de nuestro rango fijo de felicidad. Se trata por lo tanto, de aprender y practicar el modo de agradecer, perdonar (pasado); de cultivar la esperanza y el optimismo mediante el rebatimiento de los pensamientos negativos sobre el futuro, y evitar la habituación, así como de disfrutar y usar la atención para aumentar los placeres en el presente.

Dicha investigación se basa además, en el estudio de guías, patrones, tácticas y teorías sobre los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva, creando paralelamente una propuesta basado en un plan estratégico que desarrolle las fortalezas personales, emociones positivas, el optimismo y la creatividad, dando un enfoque diferente en la intervención de la psicología en la empresa. Asimismo, proporciona elementos de carácter teórico que servirán de apoyo, tanto a las instituciones como a expertos en la materia a la hora de plasmar o trazar sus objetivos de investigación; además, busca señalar desde una perspectiva específica los aspectos negativos que desmotivan a los empleados y las características positivas que definen al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.

Desde el punto de vista metodológico, una investigación de esta naturaleza se justifica en el sentido de que permite establecer la interacción con la población objeto de estudio, además de desarrollar elementos básicos de la propuesta de intervención con los aportes que surgen de dichas interacciones, lo que fortalece y le otorga valor agregado a la injerencia que se pretende cumplir a futuro.

1.3.- Objetivos:

1.3.1.- Objetivo General:

Proponer los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva que contribuya al rendimiento y mejoramiento del personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, de Valera estado Trujillo.

1.3.2.- Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar los aspectos negativos que desmotivan al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.
2. Identificar las características positivas que definen al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.
3. Establecer los instrumentos de la Psicología Organizacional Positiva (POP) que podrán ser utilizados con el Personal Administrativo de la Empresa Constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.
4. Plantear el Método estratégico de la psicología organizacional positiva (POP) como propuesta de promoción, prevención e intervención que contribuya al rendimiento y mejoramiento del personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación

Los Antecedentes de la Investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en áreas determinadas, son utilizadas en investigaciones futuras, refiriéndose a todos los trabajos de investigación que anteceden al que se está efectuando, permitiendo realizar comparaciones, descubriendo como se trató el problema en ese momento.

En esta parte, se hace referencia a las investigaciones relacionadas con la investigación, indicando brevemente el problema de la investigación, los objetivos que perseguía, resultados y conclusiones a las que llegó el investigador.

En este sentido, se aborda el trabajo especial de grado presentado por la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) por Gayoso, Graterol, y Sánchez (2006) de la relación entre las condiciones propuestas por Mc Clelland y el desempeño de Individuos con motivación al logro dominante”. En el cual la investigación estudio la relación entre la percepción de las condiciones propuestas por Mc Clelland para un mejor desempeño de la motivación al logro y el desempeño de individuos con motivación al logro dominante, pertenecientes al sector público. Para la recolección de información se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo – correlacional, con un muestreo estratificado por niveles de cargo dado a la heterogeneidad de los niveles, seleccionando a los sujetos de la muestra con el método sistémico de elementos muestrales.

Para la elaboración de dicho estudio se administraron dos instrumentos: Inventario de Motivaciones Sociales conformado por tres partes, una primera parte constituida por 16 ítems que miden la variable motivación a la afiliación, una segunda parte conformada por 20 ítems, que miden la motivación al poder y una tercera parte conformada por 24 ítems que miden la motivación al logro; y un segundo instrumento constituido por 47 ítems que miden la percepción de condiciones para un mejor desempeño de la motivación al logro, a su vez se utilizó la sección del instrumento de evaluación de desempeño establecido para cada nivel de cargo por el viceministerio de planificación y desarrollo.

Los resultados de la investigación evidenciaron que la motivación a la afiliación, ocupa el primer lugar, seguida por la motivación al logro y por último la motivación al poder. Se puede decir que existe una alta percepción de condiciones ya que la media de las dimensiones se encuentra entre los puntos 3 y 4 de la escala de interpretación, pero a su vez no evidencian tener correlación con las motivaciones sociales, situación que se repite con el desempeño y las condiciones. Cabe destacar que dentro de la muestra sólo se registraron 5 individuos con motivación al logro dominante, por lo que no es posible llegar a conclusiones exactas con respecto a la relación Motivación al Logro – Percepción de Condiciones – Desempeño. (Gayoso, *et al.*, 2006).

En virtud de lo señalado, esta investigación describe en su diagnóstico la desmotivación empresarial, un elemento que actualmente está afectando en la gran mayoría de las organizaciones el desempeño de las funciones de los empleados, porque esto provoca, mantiene y dirige la conducta hacia un objetivo; por lo tanto es fundamental que las empresas valoren a sus miembros, creando mecanismos que permitan orientar y estimular el trabajo para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos

y las metas de la organización, satisfaciendo al mismo tiempo las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen a enfocar inevitablemente la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. Por consiguiente, en la psicología organizacional positiva es necesario trabajar la motivación al logro para mantener los niveles de desempeño alto, proporcionando un ambiente de trabajo positivo, participando, involucrándose en la toma de decisiones y en los resultados, orientando la conducta a la superación personal y al autocrecimiento.

Del mismo modo, López (2011) presentó su trabajo de investigación titulado “La Psicología Positiva como referente para organizaciones saludables” para optar al Magíster en Psicología Organizacional y del Trabajo. El presente estudio es descriptivo documental y está orientado al análisis de la psicología organizacional positiva como un enfoque que emerge, y se aparta del modelo tradicional enfocado a las diferentes problemáticas del ser humano. Además resalta la importancia de los aspectos positivos con los que cuentan las personas, como factores protectores ante las diversas situaciones que pueda enfrentar. Allí las personas pasan de verse en una posición pasiva a una más activa, en la cual los componentes individuales lo llevan a formar su capital psicológico. El tener esto en cuenta brinda la posibilidad de promover el bienestar dentro de una organización, dado que se potencializa las capacidades y habilidades de las personas en pro de crear organizaciones saludables, que busquen optimizar la salud y por lo tanto calidad de vida laboral de sus empleados.

Así mismo, focaliza su atención en un campo de investigación e interés distinto al adoptado tradicionalmente: las cualidades y características positivas humanas; concluye que uno de los retos de la psicología positiva

presume el desarrollo de instrumentos de medida válidos y fiables que sean capaces de medir y delimitar las variables propias de esta área. La evaluación tradicional y los modelos surgidos a partir de ella, han hecho patentes la enfermedad como la debilidad del ser humano. Es necesaria la creación de instrumentos que permitan evaluar los recursos y emociones positivas, para conseguir desarrollar modelos más funcionales, dinámicos y saludables.

Finalmente la psicología organizacional positiva sea vista como un referente para que una organización sea saludable, puesto que el propender por el bienestar incluye consigo aspectos como la seguridad y la salud; y las organizaciones saludables son aquellas en las cuales esto forma parte de su tarea principal, de tal manera que al tener empleados saludables, la organización en general, en relación a sus dinámicas de trabajo y funcionamiento también lo sea.

Esta investigación tiene relación con este trabajo de estudio, en vista que busca que las organizaciones consideren como punto de partida laboral la psicología organizacional positiva, porque ayuda a identificar los factores que ponen el riesgo al buen desempeño empresarial, por otro lado orienta hacia el uso de instrumentos evaluativos adecuados que mida las capacidades o habilidades, así como las competencias laborales con el propósito de transformar esas debilidades en fortalezas mediante un plan de intervención, generando un mejor rendimiento en los empleados con el fin de lograr los objetivos de la empresa.

Por otro lado, Moya (2012) presentó su trabajo de investigación en la Universidad de Nuevo León para optar a la Maestría en psicología con orientación Laboral y organizacional, titulado "Diseño de Metodología para promover el desarrollo integral del personal". Su propósito fue identificar los principales procesos tendientes a la promoción del desarrollo integral del

personal. Se realizó una investigación acción con carácter participativo, la población y la muestra estuvo conformada por los responsables de la administración de la institución (trabajadores y familiares) de la ciudad de Monterrey.

En cuanto a los instrumentos se utilizó el método que promueve el desarrollo integral del personal se tomó en consideración, como marco de referencia, las necesidades ya detectadas de la institución y del personal, igualmente la de institución, pues se consideraron ambos como clientes del proceso y la autoevaluación integral sobre el tema de desarrollo organizacional, específicamente, en las prácticas de Recursos Humanos que involucran el desarrollo integral del personal y la manera de contribuir a los resultados de las empresas. Esto con el fin de encontrar, o bien, generar una metodología que facilite la promoción del desarrollo integral del personal.

Como resultado de esta investigación se realizó el diseño de una metodología y de un instrumento de evaluación que hace posible, a quien así lo pretenda, la implementación de una manera práctica de promover el desarrollo integral del personal, el mismo sintetiza la autoevaluación Integral, con el fin de determinar las necesidades de la institución, del personal y su familia, priorizarlas, desarrollar las actividades, eventos, servicios y beneficios que promuevan el desarrollo integral del personal.

Por otro lado, el autor para concluir definió los principios de los procesos para el logro de los avances consistentes en la promoción del desarrollo integral del personal mediante el diseño de una metodología, entre ellos el compromiso a todo los niveles de la institución, integración de esquemas de corresponsabilidad e integración de equipos, fortalecimiento de las capacidades del personal como sus conocimientos, habilidades y actitudes, así como el proceso comunicativo asertivo, seguimiento para lograr la consistencia del método, de los resultados esperados y de la cultura

organizacional deseada, pero para esto se requiere de recursos económicos, humanos y programas de apoyo, asimismo, el empleo de dos herramientas fundamentales la autoevaluación integral y la encuesta del clima laboral que se realice cada dos años por consultor externo para el logro de una calidad total.

Esta investigación aporta elementos significativos para este estudio como lo es la importancia de emplear una metodología que documente las actividades por procesos y defina los mecanismos de evaluación y seguimiento; además, de un método adecuado que enfoque su atención a diferentes procesos de calidad que busquen mantener mejoras continuas en una organización. Cabe destacar, que la psicología organizacional positiva busca lograr el más alto rendimiento de las personas, para esto es necesario que la empresa identifique las necesidades y expectativas de sus empleados, incorpore la calidad en los procesos de trabajo aprovechando los conocimientos, habilidades, actitudes y la experiencia como el compromiso con su trabajo, mejorar continuamente cada una de las facetas de la organización para su funcionamiento óptimo; así como perfeccionar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional.

En el mismo orden de ideas se sugiere el trabajo especial de grado de (Sánchez, 2015) presentado por la Universidad Politécnica Experimental Libertador (UPEL) el cual lleva como título “estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional en el personal de la Unidad Educativa Débora Medina Vivas”, en el cual la investigación tuvo como objetivo general, diseñar estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional, en el personal docente de la Unidad Educativa Nacional Débora Medina Vivas. La investigación se ubicó bajo un diseño de campo y fue de tipo descriptivo. El diagnóstico fue realizado a través de la técnica de encuesta, al efecto se utilizó un cuestionario contentivo de treinta (30) ítems, el cual se aplicó a la

muestra seleccionada, la que estuvo conformada por veintiocho (28) docentes que laboran en la institución objeto de estudio.

El instrumento se validó mediante el juicio de expertos. El análisis y la interpretación de resultados se realizaron con base en los datos de las respuestas cerradas, derivadas de la aplicación del instrumento, se organizaron gráficos para el subsiguiente análisis. La interpretación de los resultados generó una serie de conclusiones, se determinó la necesidad de fortalecer el clima organizacional. Sobre la base de los resultados se diseñó una propuesta estructurada en estrategias. Se concluye con la necesidad de mejorar en las instituciones la comunicación y el compañerismo entre todo el personal. (Sánchez, 2015, p.23).

Este estudio aporta resultado significativo referente al clima organizacional, por lo que conllevó al autor a plantear una propuesta que mejorara la debilidad en cuanto a este aspecto, esto se refleja en la interacción entre las características personales y organizacionales que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y las metas de la empresa. En consecuencia, las organizaciones deben considerar los factores internos y externos que influyen directamente en cada uno de los miembros, además de las condiciones sociales y psicológicas que caractericen a las empresas, esto permitirá mejorar la productividad laboral.

Seguidamente, se menciona el trabajo de Cólera (2016), titulado “La Psicología Organizacional Positiva. Un horizonte al que se llega” para optar al Máster e psicología del trabajo de las organizaciones y en RRHH. El autor, dice que el horizonte es una línea imaginaria que se aleja a medida que nos acercamos a ella y que, por lo tanto, no se puede tocar. Esta idea ha servido, también para establecer un paralelismo entre el horizonte y una meta imposible o muy difícil de alcanzar en nuestras vidas. Esto implicó explorar

nuevas oportunidades profesionales, abriendo un nuevo mundo de la Psicología Organizacional Positiva y de los Recursos Humanos. La metodología aplicada fue documental, aplicando un análisis crítico reflexivo, demostrando el crecimiento personal y profesional, partiendo desde su propio horizonte particular.

El aspecto más importante en el trabajo y salud ocupacional ha sido la introducción a los principales modelos teóricos de la Salud Psicosocial, con los cuales se abría un mundo completamente nuevo, inmenso y enormemente complejo, como es el de la Psicología del Trabajo. Por otro lado, este primer acercamiento a los fenómenos psicosociales como son la adicción al trabajo, el tecno estrés, el mobbing o el burnout, ayudan a comenzar a calibrar la tremenda importancia de la Salud en el Trabajo, especialmente desde el ámbito psicosocial.

Analizar desde una perspectiva histórica la Gestión de los RRHH, permitió aproximarse a la concepción actual de gestionar personas como tales, con sus sentimientos, emociones y no meramente como recursos sin alma, lo cual ha sido clave para comprender los RRHH como elemento determinante del desarrollo de las organizaciones.

En cuanto a la Psicología Positiva es el gran descubrimiento, resulta sorprendente cómo cambia la imagen de la psicología, vista desde este nuevo ángulo, y del mundo del trabajo se hace mucho más amable, más lógico, más inclusivo y, sobre todo, tan prometedor. Es difícil sintetizar este punto por la complejidad, pero da nuevos ojos para ver el mundo, enriquece el conocimiento de los diferentes recursos personales (optimismo, autoeficacia, resiliencia, entre otros) ya que su desarrollo tiene un impacto vital tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Pero es importante contar con herramientas para la evaluación de la calidad y de clima laboral o, incluso, de los modelos de calidad por su

carácter eminentemente práctico. El trabajo puede ser un elemento que contribuya a la felicidad, pero más que eso, como la felicidad sirve a las organizaciones: en la selección de nuevo talento, en el aumento de la productividad, el desarrollo de la resiliencia organizacional, la mejora del clima laboral, el ahorro de costes, la fidelización de clientes, una mejora en la imagen corporativa tanto interna como externa de la organización. El uso de la metodología de las 5's, mejora el entorno y los procesos de trabajo.

En consecuencia, la autoreflexión es fundamental para observar las debilidades y fortalezas sobre el camino que se comience, de allí que las investigaciones sirven de aporte significativos porque se puede consolidar conocimientos, dándole el valor al aprendizaje obtenido. Esta investigación tiene importancia ya que describe después de una revisión documental y de un análisis crítico los elementos relevantes para considerar en una organización, partiendo desde la expectativa de la Psicología Organizacional Positiva de forma más práctica en las de intervención Psicosocial en el Trabajo e intervención en Igualdad de Oportunidades, reflejándose en las explicaciones sobre prácticas organizacionales positivas a implementar en las empresas.

Sin embargo es importante resaltar aspectos apreciables según Seligman (2009) relacionado con elementos de la psicología organizacional positiva. Psicólogo y Escritor Estadounidense. Se le conoce por sus experimentos sobre la indefensión aprendida (*learned helplessness*) y su relación con la depresión. En los últimos años ha trabajado en el campo de la Psicología Positiva. Con esta nueva teoría en pie, fue creando y probando nuevas técnicas y ejercicios cognitivos que demostraron mejorar la vida de las personas depresivas. Hoy en día sigue innovando. Este autor (2013) comenta:

Soy una persona que toma de su propia medicina, cuando hay una nueva técnica la pruebo primero en mí mismo. Si funciona, la pruebo con mis hijos (tiene siete) y mi mujer. Y si funciona se la paso a mis estudiantes y empezamos a experimentar con ella. Tengo un gran laboratorio en mi casa. (p. 12).

En este sentido, este autor ha experimentado con toda su familia primero y posteriormente viendo sus propios resultados, tomó la decisión de expandir la técnica a otros sujetos externos (estudiantes); asumiendo su funcionamiento de manera positiva. Además, ha difundido su teoría y modelo de intervención convirtiéndose en referencias. En 1990, dio un giro en la definición de su trabajo y dejó de ser un experto en depresión para convertirse en un especialista del optimismo bautizando su nuevo libro, para aquel entonces “Optimismo Aprendido” y así puso fin a los años de estudio del pesimismo. La psicología positiva se estaba abriendo camino.

Para el año de 1998, con dos libros más sobre el optimismo en su haber y luego de ser elegido presidente de la Asociación Americana de Psicología (APA), **Seligman (1998)** expresa:

Quiero recordar que nuestra área se ha salido del camino. La psicología no es sólo el estudio de la debilidad y el daño, también es el estudio de la fortaleza y la virtud. El tratamiento no consiste sólo en reparar lo que está roto, sino en nutrir lo mejor que tenemos en cada uno de nosotros. Cincuenta años de trabajo con un modelo médico que se enfoca en la debilidad personal y el daño cerebral ha dejado a los profesionales de la salud mental mal preparados para hacer intervención. Necesitamos investigación masiva sobre la fortaleza humana y la virtud humana. (p.15).

En consecuencia, ha permitido que el momento de la Psicología Positiva haya ganado adeptos a través del mundo, lo que significa una evolución como profesionales en su gestión laboral. Por otro lado, asegura **Seligman (2013)** que las tasas de depresión siguen en aumento. Y aunque

no haya una respuesta científica que explique ese ascenso, tiene una interpretación personal:

En las culturas en las que el “yo” es muy importante y el “nosotros” muy pequeño, las personas cuando fracasan no tienen mucho consuelo. No tienen un Dios en que creer, no tienen una familia amplia en la que apoyarse, no tienen una comunidad a la que pertenecer y no tienen objetivos mayores que constituyan consuelos frente al fracaso individual. Creo que ésta es una constante en la vida y no tenemos buenos andamios espirituales en los que sentarnos para consolarnos cuando nos va mal (p. 21).

En relación con la cita mencionada anteriormente, las personas fracasan debido a la desmotivación, desinterés y baja autoestima, causado por los factores internos y externos, afectando desde el punto de vista familiar y laboral; por otro lado, no cuentan con el apoyo y la motivación de las organizaciones; por lo tanto, es desfavorable el ambiente del trabajo para las personas. De allí, la importancia que las empresas identifique las competencias, evalúe los procesos y reorganice horizontalmente por procesos el trabajo, considerando los elementos de la psicología organizacional positiva desde la planeación estratégica, organización, ejecución y retroalimentación, logrando una mejor práctica y un alto rendimiento laboral.

Sin embargo, existe una idea errónea de lo que es la felicidad, por lo que **Seligman (2013)** expone:

Muchas veces la gente entiende que la felicidad es sonreír mucho y estar alegre y contento; yo creo que la gente aspira a mucho más que eso. La felicidad no implica sentirse bien todo el tiempo y si uno se interesa en las decisiones libres que toman las personas, éstas optan por muchas cosas que no las hacen felices. (p. 26).

Para lograr la felicidad se debe vivir en una una sociedad democrática y estable que aporte los recursos necesarios para satisfacer las necesidades, tener una familia y amigos que apoyen, el trabajo recompensante y motivador, que permita un nivel de renta adecuado, estar sano, tener objetivos importantes en la vida, en relación con los valores.

Por tanto, las grandes decisiones políticas y sociales deben fundamentarse más en aspectos relacionados con el bienestar y la felicidad de los ciudadanos y no basarse en exclusiva en resultados e índices económicos. Según este autor, el bienestar se define como la evaluación positiva que las personas hacen de sus vidas, lo que incluiría elementos de emocionalidad positiva, compromiso, satisfacción y significado. Aunque un cierto grado de desarrollo económico y de bienestar material puede ser necesario para llevar una vida satisfactoria, lo cierto es que pasado cierto umbral, más dinero no trae mayor felicidad.

Ahora bien, para el año 2002 desarrolla la Teoría de la Auténtica Felicidad, que se explicará en una nueva entrada. **(Pillarroy, 2013)**

Desde entonces se ha dedicado a estudiar y a comprobar científicamente las incompatibilidades del pensamiento y las emociones positivas y buscar cuales de las intervenciones populares en los libros de auto-ayuda realmente funciona. Así es como llegó a su modelo que resume las claves en la palabra “PERMA”, según sus siglas en inglés:

P -(Positive Emotions) Emociones Positivas: Se refleja en la cantidad de palabras positivas y emociones positivas que sentimos durante el día. Mientras mayor sea el número en relación a las emociones negativas, mayor nuestro bienestar.

E -(Engagement) Involucramiento: Se refiere a la capacidad de involucrarse de manera positiva en los actos del día a día, aunque nos parezcan poco placenteros, si logramos darle la vuelta usando nuestras fortalezas en esa situación, entonces nuestro nivel de bienestar se eleva.

R -(Relationship) Relaciones: Manejar las relaciones de manera constructiva nos ayuda también a mantener nuestro nivel de bienestar alto.

M -(Meaning) Significado: El pertenecer a algo más grande que uno mismo es uno de los pasos para el bienestar. Por ejemplo el ayudar a alguien entrega más felicidad que comprar.

A -(Accomplishment) Logro: El sentir que se pueden hacer las cosas es uno de los pasos, pero asociado a que quienes realmente tienen éxito son quienes tienen mayor capacidad de determinación y no abandonan. **(Morano, 2011).**

Uno de los principales aportes de Martin Sligman referente a la Psicología Positiva ha sido establecer que el sentimiento de felicidad o bienestar duradero es bastante estable en las personas, y que está compuesto por un puntaje fijo, que es relativamente independiente del ambiente en el que se vive, se puede modificar por circunstancias específicas, pero luego vuelve a su nivel de línea de base. Así, el temperamento es uno de los pronósticos más importantes de los niveles de experiencias positivas que una persona sentirá, incluso las emociones positivas pueden centrarse en el futuro (el optimismo, la esperanza, la fe, y la confianza), en el presente (la alegría, la tranquilidad, el entusiasmo, la euforia, el placer y la experiencia óptima, que incluye en la felicidad,) o en el pasado (la complacencia, la realización personal, el orgullo y la serenidad).

Además, el optimismo grupal se relaciona, de manera positiva, con las habilidades de afrontamiento favorables (planificación, reinterpretación positiva, crecimiento personal y resistencia a los problemas) y, de manera negativa, con estilos de afrontamiento considerados inadaptados (centrado en las emociones, negación y distanciamiento conductual). De acuerdo con lo anterior, las personas optimistas suelen presentar mejores habilidades de solución racional de problemas. Esta teoría

De igual manera, **Álvaro Pérez Kattar**, motivador nato que tras estudiar Comunicación Social en la Universidad Central de Venezuela y hacerse Bibliotecólogo, autodenominado un “egresado de la universidad de la vida”, Productor, locutor y escritor, pero, por sobre todas las cosas es un emprendedor empedernido y un optimista crónico que ha dejado de lado las críticas, los temores y las angustias normales de estos tiempos para lanzarse al ruedo con los únicos y firmes propósitos de llevar un poquito de esperanza a quien la necesite, de aportar su granito de arena en diferentes situaciones y motivar al mundo a luchar por lo que quiere, pues independientemente de la crisis que atraviesa Venezuela, este es, sin duda alguna, el país de las oportunidades.

“Enciende tu luz” es el nombre de su primera charla motivacional, junto a otros invitados, narran experiencias propias acerca de lo que aprendieron tras haber vivido situaciones que los llevaron al límite, una de ellas como sobreviviente del cáncer, y él como sobreviviente de un accidente en moto. “El Poder del Optimismo”. En esta charla, Pérez Kattar conversa acerca de la capacidad que tiene el optimismo para sanar personas y sociedades, pues tras mucho investigar, finalmente llegó a la conclusión de que esa conferencia puede ser una suerte de píldora de certeza para aquellas personas que se sientan preocupadas o atemorizadas, bien sea por

la situación que se vive en Venezuela o por algún motivo personal. (Pérez, 2014).

En este orden ideas, se proyecta Pérez (2011) en su libro “**las 3E del éxito**”, describiendo el significado de cada una de las letras de la siguiente manera: *Energía*: necesaria para cualquier actividad que decidimos desempeñar, desde el área laboral, hasta para hacer el amor. *Entusiasmo*: permanecer constantemente entusiasmados por aquello que realizaremos después de levantarnos es una característica que tienen en común las personas más exitosas y optimistas. Pero para ello es necesario estar apasionados por lo que hacemos, y la única forma de sentir esa pasión es conectar con nuestro propósito en la vida. *Empatía*: nada de lo que queremos hacer en este mundo será posible sin el apoyo de otras personas. Para la consolidación de cualquier meta es necesario hacer equipo y construir un círculo de confianza, y eso solo es posible a través de la empatía.

En este sentido, Pérez Kattar comenta, “Para mí, ser exitoso está directamente relacionado con ser feliz. Y si soy capaz de sentirme con energía, entusiasmado y empático con personas que quiero, que me agradan y con las cuales deseo colaborar y me colaboran, me siento absolutamente feliz y exitoso. Lo demás llega como consecuencia del trabajo y una cuarta “E” que me sugirieron en las redes sociales: Ejecución”. (Pérez, 2014).

El mayor aporte Pérez Kattar ha sido, dar a conocer, a través de las redes sociales, programas radiales y conferencias, el poder, la fuerza y la fortaleza que puede emerger al adoptar una actitud optimista. Con la creación de su proyecto #AquíNoSeHablaMalDeVenezuela ha cambiado la perspectiva de muchas personas que por infinidad de razones y circunstancias se encontraban desmotivadas. Logro una campaña de respeto

y autoestima nacional que permite a sus seguidores compartir pensamientos libres y alentadores que día a día van tomando auge.

También se propone al Comunicador Social Álvaro Pérez Kattar en este trabajo de investigación ya que ha basado sus propias teorías en la búsqueda de la motivación y del optimismo de aquellas personas que por múltiples razones se encuentran cabizbajos por los problemas que han acontecido en el país en los últimos tiempos, de llevar un poco de esperanza a quien lo necesite, para ello se ha validado a través de conferencias, programas radiales, charlas motivacionales y redes sociales, logrando reconocimiento a través de cientos de seguidores a nivel internacional.

2.2.- Bases Teóricas

Este apartado no se organiza como un conjunto de definiciones o conceptos estáticos, más bien es el desarrollo y la exposición integral y coherente del conocimiento que se tiene sobre el asunto estudiado. (Hernández, 1997, p.29).

2.2.1.- La psicología positiva

Estudia las bases del bienestar psicológico y de la felicidad así como de las fortalezas y las virtudes humanas. Tradicionalmente la ciencia psicológica ha dedicado muchos esfuerzos a estudiar los aspectos negativos y patológicos del ser humano como la ansiedad, el estrés, la depresión, entre otros; dejando de lado el estudio de aspectos positivos como la creatividad, la inteligencia emocional, el humor, la sabiduría, la felicidad, la resiliencia, el optimismo, la gratitud, entre otros.

En esta perspectiva, Castañeda y Delgado (2007) en sus investigaciones encuentran antecedentes de la psicología positiva en filósofos como Aristóteles, que dedicó parte de sus escritos a la εὐδαιμονία (*eudaimonía*, término griego habitualmente traducido como felicidad), pero también en psicólogos como Abraham Maslow o Carl Rogers, pertenecientes a la corriente llamada Psicología Humanista. Una de las características definitorias de la Psicología Positiva respecto a sus antecedentes históricos radica en que dentro de sus principios se establece que se enmarcará dentro del método científico. De esta forma, los hallazgos obtenidos así como las aplicaciones tendrán la garantía de haber sido validadas científicamente.

En consecuencia la influencia de los ingresos económicos sobre la felicidad sólo es relevante hasta cubrir las necesidades básicas. A partir de un determinado nivel, mayores niveles de ingresos parecen no aportar mayores niveles de felicidad. Por el contrario, la cantidad y calidad de relaciones interpersonales aparece como el factor que más a menudo aparece asociado a un mayor nivel de bienestar psicológico percibido. Otros factores como el optimismo, la autoestima y la gratitud, o rasgos básicos de personalidad como la extraversión y la estabilidad emocional, también aparecen relacionados con mayores niveles de felicidad.

Por lo tanto, los estados mentales positivos actúan como barreras a los trastornos psíquicos y tienen un efecto preventivo e incluso rehabilitador, actúan como escudos protectores ante los trastornos psíquicos, refuerzan los anclajes emotivo-cognitivos que se tiene de forma natural y pueden ser usadas en un tratamiento psicoterapéutico.

En este sentido, la Psicología Positiva, como lo describe Castañeda y Delgado (2007) no es una rama diferenciada de la psicología, sino un conjunto de conceptos y principios que acabarán integrándose en el cuerpo

de conocimientos y las técnicas de toda la psicología. Actualmente, los avances científicos permiten a los Psicólogos utilizar herramientas eficaces, no sólo para tratar el malestar emocional, sino para prevenir su aparición mediante el entrenamiento de técnicas y estrategias que hacen más fuertes y más sanos. El movimiento de la Psicología Positiva se inscribe dentro de la psicología académica por deseo expreso de sus fundadores, es decir, sus conocimientos se elaboran y discuten dentro de las universidades, instituciones de investigación y órganos y eventos asociados (p. ej., asociaciones y congresos científicos). Esto pretende garantizar la máxima fiabilidad a los contenidos que se agrupen dentro de la etiqueta "Psicología Positiva".

Se puede sustentar que la aplicación de la Psicología Positiva, se basa en los hallazgos de esta disciplina y están siendo aplicados en distintos ámbitos: educativos, organizacionales, laborales, clínicos, entre otros. Ahora bien, se incluye dentro de esta investigación definiciones científicas de la Psicología Organizacional Positiva como sustento a este estudio.

2.2.2.- La psicología organizacional positiva (POP)

Se centra en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas, en el contexto laboral busca potenciar ambientes equilibrados a fin de conseguir el máximo desarrollo de las virtudes personales y por ende apoyar el éxito empresarial.

En este orden de ideas, Álvarez (2013) afirma que la psicología organizacional positiva tiene su origen en las investigaciones de los psicólogos Martin Seligman y Mihalyi Csikszentmihalyi, quienes en forma independiente orientaron sus estudios a la aplicación del método científico para conocer qué se necesita y cómo se logra el óptimo desarrollo humano

abarcaron entre otros aspectos los determinantes asociados al desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo en las labores rutinarias, de manera tal que se incremente el sentido de felicidad por medio del disfrute de la labor cotidiana, potenciándose simultáneamente el desempeño laboral.

Al comprender los recursos y las competencias humanas como objetivos por desarrollar y gestionar para mejorar el desempeño organizacional, el enfoque eleva la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar y la satisfacción en general de los colaboradores. Lo anterior a su vez genera un ciclo, por medio del cual el entorno positivo facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad fortalecido y con mayor compromiso.

Cuando una organización desea implementar este enfoque, es importante que responda a dos cuestionamientos básicos:

- ✓ ¿Qué caracteriza a las personas con un funcionamiento individual y colectivo óptimo en la organización?.
- ✓ ¿Qué particularidades presenta la organización misma que la acerquen o no a las características propias de una organización positiva?.

Ambos elementos al ser identificados permiten determinar estrategias para su fortalecimiento, aunque en general las características de la organización son consideradas clave como variables que propicia empleados más a gusto y con mayor disposición.

Sin embargo, Álvarez (2013) manifiesta que las “emociones positivas como la alegría, el disfrute, el interés y el orgullo por lo que se hace, generan patrones de comportamiento orientados a la flexibilidad, la creatividad, la eficiencia, entre muchos otros deseados por las organizaciones”. Podemos

incluir que el **optimismo realista** lleva a las personas a demostrar mayor confianza y persistencia ante situaciones de retos y a adaptarse fácilmente a los cambios. La elevación, caracterizada por el estado de bienestar relacionado con la ayuda hacia otros, contribuye enormemente en el entorno laboral en áreas como la inducción, el compartir conocimientos, el trabajo en equipo y en generar un mejor clima laboral.

Así mismo el **compromiso**, más conocido como “engagement” en el ámbito laboral, es un estado afectivo persistente de alta dedicación, absorción y concentración referente a lo laboral y que se basa en sentimientos vívidos de realizar algo importante, de desafío, de orgullo y entusiasmo. El compromiso así entendido, permite mayor eficacia y aumenta la creencia propia de poder responder a las demandas laborales efectivamente; se crea por medio de la generación de estados de flujo habituales. Aunque en otro sentido, la **psicología de las experiencias óptimas**, según Álvarez (2013) esboza su teoría acerca de que la gente es más feliz cuando está en un estado de flujo; es decir, un estado de concentración o absorción completa en la actividad o situación en la que se encuentra y que además se disfruta. Este estado es referido a una tarea específica, lo que lo diferencia del permanente “compromiso”. De allí, la importancia que las personas tengan un ambiente laboral para que estén en las mejores condiciones emocionales como laborales.

De igual manera, **el flujo y el compromiso** permiten una motivación intrínseca en las personas, basada en el equilibrio entre habilidades y las tareas que se llevan a cabo, siendo obstaculizados cuando las tareas son muy fáciles o muy difíciles en relación con las habilidades y competencias de las personas, y fortaleciéndose cuando se cuenta con espacios de trabajo que observan metas y objetivos claros, una adecuada retroalimentación

sobre el desempeño y cuando las demandas de trabajo permiten actuar utilizando las habilidades y las capacidades que se poseen.

Dentro de las **categorizaciones positivas y negativas** se ubican: las habilidades y competencias que se posean y la factibilidad de uso de las mismas, la autonomía del puesto, la claridad de las tareas, su responsabilidad y autoridad, la existencia de demandas laborales realistas, la existencia de retroalimentación adecuada sobre la labor desempeñada, el apoyo de la línea de mando, las condiciones de salud y seguridad y la oportunidad de contacto social, entre otras.

Indiscutiblemente, es importante agregar la percepción de justo salario y el cumplimiento de elementos básicos de trabajo decente, tales como ausencia de discriminación y de abusos, equidad, entre otros elementos. En contraposición, una organización negativa expondrá débilmente elementos como los enumerados anteriormente, así propiciará una serie de síntomas que redundarán en problemas de desempeño: falta de una dirección única o definida de sus integrantes que frenan el avance de la organización y la hacen lucir descoordinada, falta de acción ocasionada por exceso de controles, procedimientos, gestiones u otros mecanismos que generan parálisis y burocracia excesiva, informalidad, falta de planeación, alta rotación del personal, falta de trabajo en equipo, falta de creatividad, problemas significativos a un nivel de clima laboral, ausentismo, enfermedad, falta de compromiso y flujo, carencias en liderazgo y en motivación.

Para mejorar el desempeño desde la Psicología Organizacional Positiva, es necesario utilizar una metodología integral que busque cuestionar a la organización en sus diferentes niveles en relación con la variable humana. (Álvarez, 2013, p.49).

Desde el punto de vista de entorno organización, es importante comprender cuales son las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa, los cambios requeridos que se visualizan y que pueden dar pie a fijarse más en algunos factores cuando se analiza el factor humano desde el enfoque positivo, tener claro cuál es la visión, la misión, los valores y hacia dónde apunta la estrategia de la empresa. Conocer estos elementos generales permite contar con una visión amplia de la organización y con una perspectiva global definida de aquello que se desea fortalecer o potenciar y de los lineamientos globales por satisfacer; se convierte en un marco de referencia para generar alternativas de mejora positivas.

A nivel cultural y de clima, es importante explorar aspectos positivos que caracterizan a los equipos de trabajo, especialmente a aquellos que logran un alto desempeño, conocer cuáles aspectos positivos en liderazgo podrían potenciarse o replicarse, cuáles elementos de cultura asociados a la solución de problemas o a la promoción de la creatividad pueden incentivarse, cuáles elementos positivos de toma de decisiones debieran fortalecerse, así como qué motiva al personal, todo ello a fin de promover su fortalecimiento.

El análisis de estos aspectos permitirá generar políticas, procedimientos, programas, planes y otros instrumentos que incentiven un ambiente sano en la organización. En cuanto al enfoque centrado en la persona, las preguntas de preparación y abordaje deberían ir orientadas a verificar cómo se puede fortalecer el bienestar y la satisfacción de estas, de manera tal que se verifique que todos los niveles de abordaje se encuentran alineados.

En consecuencia, la organización debe generar planes de acción concretos que lleven a generar directrices, prácticas y hábitos que la acerquen al perfil positivo de la empresa. Al implementar planes dentro de esta visión, se espera lograr un ambiente interno positivo que permita a la organización ser más eficiente en sus sistemas y procesos, propiciar un mejoramiento de la productividad e impulsar de forma óptima su posición en el mercado. (Álvarez, 2013, p.52).

2.2.2.1.- Características de las organizaciones positivas.

La POP se centra en el funcionamiento humano óptimo de y de la felicidad de las personas en el trabajo y en las organizaciones. Es necesario potencial cada vez más un enfoque positivo, ya que con esta crisis situacional del país, por tanto debe haber un cambio y apertura hacia lo positivo, así se logra que los empleados sean proactivos, muestren iniciativa personal, colaboren con los demás, tomen responsabilidades y se comprometan con la excelencia y la evolución sostenible de la empresa. Su razón de ser reside en descubrir las características que configura una vida organizacional plena según Fernández (ob.cit), entre ellas:

Primeramente la búsqueda de emociones positivas y desarrollo de aptitudes para multiplicarlas; emplear las propias fortalezas satisfactoriamente para obtener gratificaciones auténticas; además de:

✓ Control del puesto:

El Control de Tiempos: se refiere al grado en que las personas pueden decidir cuándo llevar a cabo una determinada tarea.

El Control de Métodos: se refiere a la capacidad del trabajador para decidir el método con el que va a realizar la tarea.

✓ **Oportunidad para el uso de habilidades:**

Se refiere a la oportunidad que ofrece el puesto para la utilización y el desarrollo de las propias habilidades, así como la utilización de habilidades valoradas y habilidades requeridas. Diversos estudios han mostrado que aquellas empresas que favorecen el uso de las habilidades que los trabajadores poseen, obtienen trabajadores más satisfechos, con niveles de autoestima más altos y con mayores indicadores de bienestar psicosocial. Al respecto, (ob.cit) señala la variedad:

Variedad: Hace referencia a la novedad y al cambio en un determinado entorno o ambiente. Podemos distinguir dos tipos de variedad en el trabajo:

La Variedad Intrínseca: se define como el grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes habilidades por parte del trabajador.

La Variedad Extrínseca: hace referencia a aspectos del trabajo relacionados con otros aspectos del entorno del trabajo, la música ambiental, cambios en la iluminación, oportunidad de mirar al exterior, entre otros.

✓ **Demandas laborales realistas:**

Se consideran características positivas para generar puestos activos y motivadores que fomenten el desarrollo personal, como la presencia de demandas de trabajo, demandas de la tarea, demandas atencionales, demandas cuantitativas y cualitativas, responsabilidad de rol. La presencia de tales demandas laborales se considera características positivas siempre y cuando los empleados cuenten con los recursos laborales necesarios para afrontarlas. Por otra parte, la falta de carga de trabajo puede resultar también estresante. La asignación de pocas tareas, o la realización de tareas muy

simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador pueden también resultar perjudiciales.

✓ **Claridad de tareas y rol laboral:**

Se refiere a que el rol a desempeñar está bien definido y por tanto también lo están las tareas a realizar. Además, la persona posee información clara respecto a las expectativas, es decir a lo que se espera de él. Un puesto saludable implica que exista información clara sobre diferentes aspectos del trabajo como son: información sobre las consecuencias de la conducta, retroalimentación de la tarea, información sobre el futuro, ausencia de ambigüedad sobre el futuro del trabajo, ausencia de inseguridad en el trabajo; y finalmente, información sobre la conducta requerida, baja ambigüedad de rol.

✓ **Oportunidades para el contacto social:**

El hecho de saber que se puede contar con el apoyo de compañeros y el propio supervisor en caso de que se necesite, se considera también un recurso organizacional muy importante. De hecho, el apoyo social es probablemente uno de los recursos más estudiados en la investigación. Este recurso tan relevante puede definirse como una relación interpersonal positiva con personas que se consideran importantes o significativas en el trabajo. Este apoyo social puede manifestarse a través de un apoyo de tipo emocional, esto es a través de sentimientos de empatía, estima, y confianza, así como proporcionando apoyo de tipo instrumental. Por ejemplo, ayudando a un compañero cuando le surge un problema. Tomado de Álvarez (2013).

2.2.3.- Clima Organizacional.

Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. Al respecto,

Freidlander y Margulies (citado por Chiang, Marín y otros (2010) señalan “El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción varía según el tipo de clima y el tipo de satisfacción” (p.18).

En esta perspectiva, se puede decir, que el clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida de una empresa, y se da mediante las interacciones entre las personas (personalidades) y el entorno organizacional, también puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos que se percibe en el ambiente con la interacción frecuente con los elementos estructurales de la organización. Pero es importante resaltar, que los recursos son un factor que puede tener una influencia negativa en el individuo si no tiene las condiciones adecuadas y las herramientas pertinentes para ser eficiente en su trabajo. En este contexto (ob.cit) (Fig.2) señalan que la relación que existe entre las condiciones organizacionales, el individuo que percibe, las interacciones de los miembros del grupo y el clima organizacional se puede apreciar una representación a raíz de esa interacción.

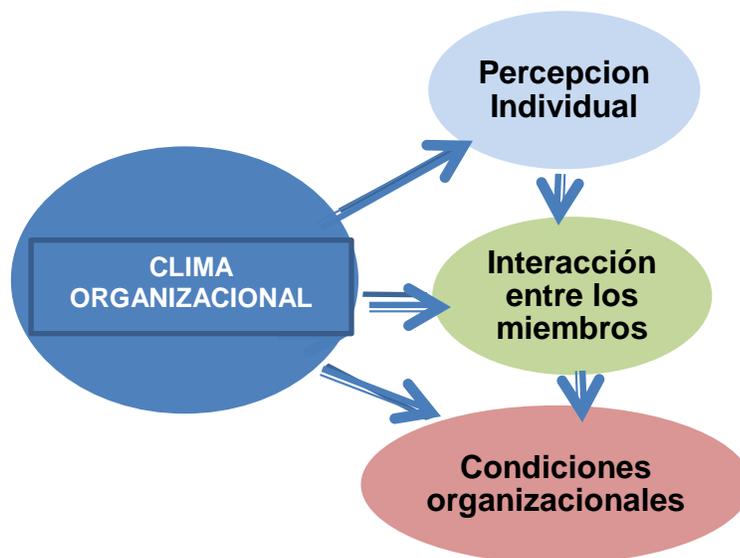


Gráfico 1: Proceso del Clima Organizacional. Adaptado de Morany y Volkweins (1992)

Por tanto, en una organización es fundamental el proceso del clima organizacional, de allí que, ha sido conceptualizado a Nivel Individual y Organizacional. En el Nivel Individual se le conoce como Clima Psicológico; y en el Nivel Organizacional, como Clima Laboral, es cuando el Clima Psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones, captura las representaciones psicológicas significativas hechas por los trabajadores referentes a la estructura, procesos y eventos que suceden en la organización. Adicionalmente, el Clima Organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento. (Casiano y Navarro, 2007, p.45).

2.2.3.1.- Objetivos del Estudio del Clima Laboral

Para conseguir la productividad debe existir un buen clima empresarial y logra mejorar cuantitativa y cualitativamente el rendimiento del empleado e integra los objetivos personales con los empresariales. Según Casiano y Navarro (2007, p.74), los objetivos para el estudio del clima laboral, se citan de la siguiente manera:

- ✓ Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- ✓ Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
- ✓ Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- ✓ Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- ✓ Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

Los objetivos deben contribuir a fomentar el clima organizacional en las empresas como herramienta de apoyo en la consecución de los mismos. El proceso a seguir es el diseño del cuestionario del clima laboral para la empresa, recogida de información de forma totalmente anónima, tratamiento de los datos, plan de acción y mejora del clima laboral. Por tal razón, en una empresa al plantearse los objetivos debe considerar todos elementos que conforman el clima organizacional; es decir aplicar la psicología organizacional positiva.

2.2.3.2.- Elementos Fundamentales para lograr un buen Clima Laboral

En las organizaciones es fundamental el proceso de comunicación como el liderazgo, esto trae consigo un ambiente laboral; favoreciendo los logros y el éxito de la gestión empresarial, las emociones positivas, la continuidad en los planes, la confianza y cercanía del personal, la forma positiva de resolver la conflictividad; asimismo existen según Busto (2012:276) otros elementos que son importantes, ellos son:

- ✓ **El ambiente físico de trabajo.** Las condiciones físicas del lugar de trabajo son fundamentales a la satisfacción de los empleados, una oficina limpia, espaciosa, bien iluminada, ordenada y armoniosa, promoverá no sólo el bienestar sino la productividad de los trabajadores.
- ✓ **El equilibrio entre vida y trabajo.** Diversos estudios demuestran que un empleado está más motivado cuando percibe un equilibrio armónico entre su vida familiar y su vida laboral, lo que se logra con políticas que promuevan que el empleado pase más tiempo con su familia (horarios flexibles, guarderías, permisos especiales).
- ✓ **Los objetivos individuales y colectivos.** Se debe lograr alinear los objetivos particulares de los empleados con los objetivos de la empresa, crear una vinculación y un sentido de pertenencia.

- ✓ **Las oportunidades de crecimiento.** Brindarle a los trabajadores oportunidades de crecimiento dentro de las empresas favorece el clima laboral, aplicando un sistema de incentivos y ascensos, el trabajador se sentirá valorado y será más propenso a esmerarse en sus tareas diarias.
- ✓ **El liderazgo efectivo.** Es importante la vinculación que tienen los líderes de una empresa u organización con la creación de un buen clima laboral. La capacidad que tienen éstos para comunicar los objetivos de la empresa y fomentar el éxito, a través de la relación con sus empleados será fundamental.
- ✓ **Las relaciones laborales.** Promover las relaciones entre los empleados basadas en el respeto, el profesionalismo y la colaboración, favorecerá a un buen ambiente laboral.
- ✓ **Los sistemas de recompensas.** Es muy importante que los empleados sientan que aportan algo positivo a la empresa y se les reconoce su esfuerzo. Por esta razón, es importante establecer un método de reconocimiento a quien mejor trabaja, bien sea con un bono, días libres, mayor remuneración, etc.

2.3.3.3.- Características del Clima Organizacional

El clima organizacional se refleja sobre las condiciones y características de cada persona de la organización. En consecuencia, es necesario aplicar una serie de métodos de diagnóstico que permita evaluar los criterios y cualidades del todo el personal que sirve para predecir problemas críticos como ausentismo, actitudes, rotación, y desempeño laboral, entre otros. Al respecto, Pujol (2013) explica el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- ✓ **La estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización a cerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- ✓ **La responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización a cerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionada a su trabajo.
- ✓ **La recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- ✓ **El desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de una organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ **Las relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
- ✓ **La cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- ✓ **Los estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- ✓ **Los conflictos:** Es el sentimiento del grado en el que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- ✓ **La identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.3.4.- Actitudes del ser humano.

Las actitudes son expresiones observables de la conducta humana, constituye un conjunto de sentimientos ante sí mismo, objetos, sujetos, eventos, hechos o acontecimientos, situaciones o problemas. En este contexto, De Zubiria (citado por Ortiz, s/f) señala que “las actitudes son sentimientos generalizados sobre el ser de alguien; califican el ser no del actuar; es afectividad requieren del pequeño poder manipular el pensamiento” (p.34). Por eso, el individuo vive en un mundo histórico no se preocupa de la pureza lógica de su actitud y de su discurso; en consecuencia se tiene que trabajar para que el ser humano comprenda y reflexione sobre la legitimidad coherente de la palabra adecuada para direccionar el discurso.

De allí la importancia de considerar la evaluación como herramienta para determinar las debilidades y necesidades, ya que esto tiene una incidencia significativa en el logro de la eficacia organizacional. Este proceso evaluativo lo puede ejecutar el mismo departamento de talento humano de la organización, o un ente externo como un consultor o una empresa experta en el tema. De igual forma la evaluación puede ser física o utilizando tecnología especializada en la materia.

En todo caso, Pujol (2013) afirma que el **manejo social** de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y las características de la propia actividad individual. Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su

cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como Escalas de Evaluación para medir el Clima Laboral.

2.2.3.5.- Componentes fundamentales del clima laboral

Estos componentes son un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional que presenta las siguientes variables. . En relación con lo mencionado anteriormente Casiano y Navarro (2007, p.45) señalan:

- **El diseño y estructura organizacional**, el tamaño de la organización conjuntamente con su organigrama y la cantidad de niveles jerárquicos; los puestos de trabajo, su división, cooperación y especialización de las funciones y tareas; la delegación, descentralización y centralización de la autoridad y la toma de decisiones.
- **El medio ambiente y el entorno en general**, cuyas incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta, posee también repercusión en el comportamiento laboral siendo una característica importante, por su variedad con relación a las distintas - organizaciones.
- **Los recursos humanos y su gestión**, están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones, que son percibidos y caracterizan el clima, entre ellos tenemos; la comunicación, su dirección y sentido, y si la misma es simétrica o complementaria; los conflictos aparecidos, su gestión y solución; la

posición relativa de los puestos de trabajo y su consecuente (o no) aplicación del sistema salarial y de incentivos.

- **La situación psicológica de cada trabajador**, grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y las actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional.
- **Los microclimas**, referido a que lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización. Por lo que el clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades y en toda la organización

2.2.3.6.- Factores del Clima Laboral

Los factores del clima organizacional impactan en el ámbito laboral, lo que conlleva a hacer un trabajo más humano y con mejor calidad de vida para los trabajadores, dado que representan un conjunto de percepciones y experiencias del empleado, generando un señal positiva o negativa, esto puede afectar las capacidades como el requerimiento de la tareas, según Uribe (2015) estos son descriptivos se refiere a la estructura organizacional, entre ellos:

- ✓ **El liderazgo:** Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. Es decir, el líder deberá tener una amplia gama de actitudes ante las

diferentes circunstancias; a veces se deberá ser fuerte, a veces comprensivo.

- ✓ **Las relaciones interpersonales:** El tipo de relaciones que se crean entre el personal deben ser sanas y fluidas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal.
- ✓ **La implicación:** Se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.
- ✓ **La organización:** Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera; muchas veces la estructura de la empresa está poco definida, y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas. Por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuáles delegará.
- ✓ **El reconocimiento:** Se suele decir que cuando alguien hace algo bueno nadie lo recuerda, pero hay un error, todos lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen Ambiente Laboral. La psicología organizacional ha comprobado que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad.

- ✓ **Los incentivos:** Se observa que las empresas que tienen esquemas de remuneración poco dinámicos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

La igualdad: Aunque no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos, es necesario dar el mismo trato a todo mundo. Hay que buscar otorgar las mismas condiciones y oportunidades a todos los empleados. Se evita el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el Clima Laboral. El buen líder conoce a su personal y sabe cómo motivarlo, reconociendo a las piezas débiles y a los pilares del grupo.

2.2.3.7.- Efectos del Clima organizacional.

En las organizaciones debe existir un buen clima organizacional, de lo contrario perjudica el desempeño laboral, como el alcance de los objetivos. De acuerdo a Casiano y Navarro (2007) suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se mencionan con cierta frecuencia:

- ✚ **El ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- ✚ **Las características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, entre otros.
- ✚ **El ambiente social:** abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación, otros.
- ✚ **Las características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, entre otros.
- ✚ **El comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

www.bdigital.ula.ve

En cuanto a la **comunicación**; es puesta al servicio de los fines organizacionales, determinan tanto el carácter de las metas como los medios y modos para llevarla a cabo. En este sentido, Ávila (2014) señala

La comunicación es comportamiento verbal o simbólico por el cual el emisor logra un efecto intentando sobre el receptor... Desde la perspectiva de una organización, la concepción comportamental de la comunicación parece ser de lo más práctica. La comunicación en la organización puede ser positiva o negativa; por tanto, los procesos comunicativos vienen a configurar un mapa sensorial; son circuitos de información que indican la ruta por lo que ella fluye, de modo que se pueda identificar patrones de interacción en vista a obtener consenso sobre las bases operativas en función de roles y jerarquías (p.152).

En consecuencia, la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación caracteriza los niveles de comunicación. En este orden de ideas, una comunicación defensiva se determina por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas; asimismo, estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. Mientras que la comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y alta cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad. De acuerdo con diversos autores, la comunicación es un elemento clave para lograr un buen clima organizacional y además puede incidir en el logro de los objetivos propuestos para la empresa. (Casiano y Navarro, 2007, p.51).

www.bdigital.ula.ve

Cuando se habla de **liderazgo**, se refiere al estilo de mando del líder, siendo el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular a que le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción. Mayormente este aspecto en la realidad corresponde al modelo tradicional. El estatuto, la jerarquía, impone al jefe del grupo o a la organización. Se trata de una autoridad formalista definida por la cúspide; es limitada puesto que no existe más que por referencia al grupo.

Sin embargo, aunque aceptada a priori, su ejercicio plantea a menudo problemas en el seno de la organización.; por ello en una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo o de ser rechazado. En una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo. Los

individuos en una atmósfera cálida, democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual facultad creativa y mejor motivación.

En este contexto, el tipo de liderazgo ejercido en la organización es importante para lograr resultados en las empresas. Por ejemplo, el clima que genera el liderazgo transformacional incrementa la identidad de los trabajadores con la organización y se traduce en un mejor desempeño individual y organizacional. En este contexto Brian () señala que líder transformacional es que abre caminos, visionario, motiva levanta, inspira y empodera a la gente para que responda en niveles que va más allá de cualquier cosa que hayan hecho antes, (p.2).

En efecto, para ser un buen líder es necesario en ti mismo, todo dependerá de ti, eres lo que piensas, por tanto tu imagen determinará los resultados, es creerte que eres líder. Tal como lo dijo el filósofo Williams James (citado por ob.cit) dijo: “la creencia provoca el hecho real” (p.20). Es fundamental que en una organización el líder haga que la gente se sienta importante, comenzando con el aprecio, aprovechando cada oportunidad para darles las gracias a los empleados por la calidad de un trabajo y de su papel a la hora de convertir la compañía en un éxito.

La **identidad** genera **pertenencia**. La identidad como la conciencia definida de estar unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación. La participación en el proceso de análisis y de concertación de decisiones da como resultado una

mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad.

Por otra parte, la **motivación** muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, haciendo huelga, por ejemplo. (Casiano y Navarro, 2007, p.55).

2.2.3.8.- Instrumentos para medir el Clima Organizacional.

Medir el clima permite construir modelos sobre el significado psicológico que los individuos identifican en el trabajo y que comparten tal percepción del ambiente. De esta forma, en las organizaciones existen diferentes climas que corresponden a cada unidad de análisis: grupos formales e informales, áreas en las que se encuentra organizado el trabajo y la empresa total. Por tanto, el instrumento debe estar adecuado para medir el clima organizacional. En este sentido, Méndez (s/f) señala que se debe tener en consideración varios aspectos, entre ellos:

- ✓ **Métodos de mando:** Manera en el que se dirige el liderazgo para influir en los empleados.
- ✓ **Características de las fuerzas motivacionales:** Estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades.

- ✓ **Características de los procesos de comunicación:** Referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo.
- ✓ **Características del proceso de influencia:** Referido a la importancia de la relación supervisor-subordinado para establecer y cumplir los objetivos.
- ✓ **Características del proceso de toma de decisiones:** Pertenencia y fundamentalmente de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades.
- ✓ **Características de los procesos de planificación:** Estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales.
- ✓ **Objetivo de perfeccionamiento y rendimiento:** Referidos a la planificación y formación deseada.
- ✓ **Características de los procesos de control:** Ejecución y distribución del control de los distintos estratos organizacionales.

2.2.4.- Motivación Laboral.

Varía de unas personas a otras dependiendo de la capacidad individual y de las condiciones ambientales. Por eso es importante para las Empresas y Entidades llegar a comprender y estructurar el ambiente de trabajo fomentando comportamientos productivos y desalentando aquellos que no lo sean.

En este orden de ideas Pujol (2013) señala que “La mayoría de las personas trabajan por dinero. El ser humano es un complejo mundo de emociones y sentimientos que hacen que no sólo este bien en un trabajo por el sueldo. Hay otros muchos factores que influyen en la motivación laboral”.(p.24).

De allí que, la motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo

un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laborales el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar.

Es importante resalta que la técnica como el coaching han puesto de moda la motivación como área a desarrollar. Publicaciones, cursos y estudios andan detrás de este concepto sobre el que se puede profundizar o, al menos, conocer mejor. (Pujol, 2013, p.48).

2.2.4.1.- Características de Motivación Laboral

Según Seligman (2002, p.94), afirma que las **características de motivación laboral** se seleccionan de la siguiente manera:

- ✓ **La mejora de las condiciones laborales:** Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.
- ✓ **El enriquecimiento del trabajo:** Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar.
- ✓ **La adecuación persona/puesto de trabajo:** Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- ✓ **La participación y delegación:** Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su

trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

- ✓ **El reconocimiento del trabajo efectuado:** Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.
- ✓ **La evaluación del rendimiento laboral:** Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.
- ✓ **El establecimiento de objetivos:** La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

2.2.4.2.- Factores de Motivación y Desmotivación Laboral:

➤ **Factores de Motivación Laboral:**

- ✓ Si el trabajo es el adecuado para el trabajador.
- ✓ Si el ambiente laboral es bueno hace que las personas trabajen mejor.
- ✓ Si el trabajador se siente integrado en la empresa, está orgulloso de su labor y está concienciado de que su trabajo beneficia a la empresa, rendirá mucho más.
- ✓ Cuando sabemos que podemos superarnos y promocionar en nuestra carrera profesional.
- ✓ Cuando nos apasiona lo que hacemos.

➤ **Factores de Desmotivación Laboral.**

- ✓ Futuro no claro en la empresa.
- ✓ Despedir en cualquier momento.
- ✓ Que el trabajo no sea productivo ni reconocido.
- ✓ Trabajar en un ambiente funesto en el que no te encuentras a gusto.
- ✓ Disgusto con el trabajo que se realiza.
- ✓ Extraplimitarse y/o superar el trabajo.

2.2.4.3.- Tipos de Motivación

Los **tipos de motivación** se refieren a la diversidad de formas de explicar por qué tus empleados están motivados con su trabajo, según Seligman, (2002, p.98), se pueden resumir dentro de los siguientes tres tipos:

A. La motivación intrínseca: Se refiere a la satisfacción que se les proporciona a los empleados en distintos factores: crecimiento laboral, expresarse abiertamente, desarrollo de creatividad, entre otros. Por otra parte, si los empleados desconfían de sus capacidades, tienen ansiedad por lograr resultados y se infravaloran, tenderán a desarrollar patrones motivacionales negativos: apatía, desánimo, sentimiento de fracaso. El trabajo tiene una función terapéutica porque mejora el sentimiento de autoestima. Para que los empleados estén motivados de forma intrínseca hay que detenerse en los siguientes aspectos:

- ✓ Percepción de trato justo y equitativo por parte de los empleados.
- ✓ Grado de pertenencia a la empresa.
- ✓ Autorrealización.
- ✓ Proponer metas realistas y desafiantes.

B. La motivación trascendente: Es aquella que motiva a formar parte de algo, a implicarse con la misión de la empresa. Esta motivación es poco

egoísta ya que busca los intereses del equipo, los intereses individuales pasan a un segundo plano, lo importante es contribuir de acuerdo a las posibilidades de cada trabajador. Está orientada a satisfacer necesidades pasando por encima las necesidades propias, para la mejora del resto del grupo y favorecer el desarrollo de su potencial.

La base de este tipo de motivación está en las creencias, valores y principios del individuo. Valores como la amistad, la solidaridad o el servicio son los que generan esta actitud de beneficio a los demás. Estos valores dan sentido a la tarea que el grupo vaya a desempeñar.

Liderazgo trascendente. Hace referencia a la actitud que toma el líder para motivar y desarrollar las potencialidades de todos los miembros del grupo. Para que la motivación sea trascendente, el líder debe pasar por encima de sí mismo y buscar el beneficio de sus subordinados. Sus colaboradores deben interiorizar la misión de la organización y el líder debe ayudar a todos los miembros del equipo para que desarrollen su potencial ofreciéndoles necesidades no demandadas. Es importante cuidar la motivación laboral para poder orientar el trabajo de equipo y el rumbo de la empresa en la misma dirección.

Técnicas de motivación son necesarias para medir qué problemas hay en la empresa y por qué nuestros empleados no se encuentran motivados; para ello es necesario:

- ✓ El pensamiento positivo.
- ✓ El compromiso.
- ✓ Crear buen clima laboral.
- ✓ Delegar tareas directas.
- ✓ Plantear metas alcanzables.
- ✓ Innovar.

- ✓ Formación constante.
- ✓ Buena comunicación interna.
- ✓ El Coaching.

El **coaching** en la Empresa. En el ámbito empresarial la práctica del coaching trabaja con un plan de acción alineado con la compañía y se aplica como un camino para obtener resultados específicos y corrección en la actitud de los empleados, tanto a nivel individual como grupal. A través del Coach, los empleados serían capaces de sacar sus habilidades al exterior y mejorar las comunicaciones o las relaciones interpersonales, hacer evaluaciones del desempeño que está por debajo de las expectativas de la empresa, motivar a los empleados, o encontrar una herramienta que facilite cumplir con objetivos desafiantes.

Con respecto, al **coaching ejecutivo** está focalizado en el rol que desempeña un director, un gerente, un supervisor, u otro alto mando. Puede ser solicitado por él mismo o tratarse de una propuesta planteada por la empresa. En este último caso es fundamental para que el proceso sea viable, contar con el consentimiento del coacheado (persona que recibe Coaching) y vincular sus intereses personales con los del empleador, en un marco que asegure la confidencialidad.

. Motivación de equipos

La motivación es un proceso interno de cada uno de los miembros del equipo pero el líder del equipo puede generar un ambiente de trabajo que genere esa "auto motivación" de cada uno de los miembros del equipo. Lo principal para que un equipo este motivado, es que las necesidades de la organización y las necesidades individuales estén alineadas, es decir, que las necesidades y deseos individuales de cada uno de los miembros del equipo se encuentren alineadas con la misión de ese equipo.

Condicionantes de la Motivación individual:

- ✓ Establecer el objetivo del equipo de manera clara. Este objetivo debe suponer un reto ya que los desafíos pueden estimular a los miembros del equipo.
- ✓ Los grupos deben ser equilibrados, no solo en conocimientos técnicos, sino también en conocimientos humanos ya que las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo deben ser importantes.
- ✓ Todos sus miembros deben adquirir una responsabilidad. Se debe definir que se puede hacer y cómo hacerlo sin ser muy restrictivo para favorecer la independencia de los miembros, aunque estos deben asumir la responsabilidad de sus acciones.
- ✓ Otro factor importante, es el crecimiento personal. Sentir que se está avanzando y se aprenden conceptos nuevos ampliando las habilidades de las que ya se dispone, mejora la autoestima y ayuda a mantener la motivación.

Para tal efecto, en las organizaciones la motivación es un elemento fundamental para lograr las metas, pero el gerente debe saber **¿Cómo Motivar al Personal?** Para obtener la clave del éxito y los máximos beneficios., entre ellos la productividad, lo cual, a su vez, significa mayores ingresos que podrían servir para que ganen más. En consecuencia, se recomienda al gerente:

- **Reunirse con los empleados diariamente y/o semanalmente.** Se sugieren reuniones en las que se organice el trabajo, desarrollando la comunicación directa, de esta manera, se ahorrará en tiempo y dinero, por lo que puede tomarse como inversión. Provocar conversaciones entre los empleados, para detectar cualquier resistencia o conflictos entre ellos y de esa manera indagar en lo que sucede. Es permitido,

que en las reuniones los empleados den su opinión, y provoca que la den (valorando sus comentarios), para buscar soluciones.

- **Estimular a mostrar opiniones e ideas.** Es necesario construir un espacio de confianza. Hacerles ver que sus ideas son importantes para la empresa. Felicítales aunque luego lo que propongan no se lleve a cabo, explicarles las razones por las que no se podrán llevar a cabo las ideas propuestas, y así evitar conclusiones erróneas. La sensación de pertenencia es fundamental en la motivación laboral.
- **Motiva a los empleados sin provocar competencias.** Crear incentivos que favorezcan la cooperación y no creen competencias entre los trabajadores, evitando de esta manera perjudicar a la empresa. No fomentar los individualismos: premiarlos a todos si se han logrado los objetivos.

2.2.4.4.- Modelos de Motivación.

Los Modelos de Motivación según Seligman (2002) afirma que dentro del Modelo de Expectativas, se sostiene que, los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Por lo que para analizar la motivación se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y cómo creen poder obtenerlo. A continuación dos Modelos Motivacionales en el ámbito laboral:

- **Modelo de Porter y Lawler:** Menciona que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa.

- **Modelo Integrador de Motivación:** Combina todo lo que se conoce sobre el importante y complejo fenómeno de la motivación: necesidades, impulso de realización, factores de higiene, expectativa, motivación, desempeño y satisfacción.

2.3.4.5.- Teorías de la Motivación Laboral

Existen 2 tipos de Teorías según Seligman (2002), las Centradas en el Contenido y las Centradas en el Proceso:

Centradas en el Contenido:

- **Jerarquía de las Necesidades de Maslow;** que parte del supuesto de que todos los individuos tienen cinco necesidades básicas que desean satisfacer; fisiológicas, de protección, sociales, de consideración y estima y de auto desarrollo
- **Necesidades Aprendidas de Mc Clelland;** que investiga tres necesidades que impulsan la conducta humana; logro, poder y afiliación.
- **Modelo Jerárquico de Alderfer;** basa sus investigaciones en el modelo de Maslow. Las necesidades básicas están englobadas en tres niveles; de existencia, de relación, de crecimiento o desarrollo personal
- **Teoría de los Dos Factores de Herzberg;** Ambientales y motivadores.

Centradas en el Proceso:

- **La Teoría de la Equidad de Adams;** sostiene que en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa (entradas) y las retribuciones que reciben de la empresa (salidas).
- **La Teoría de las Expectativas de Vroom;** se basa en dos premisas; 1- Las personas saben lo que quieren de su trabajo, y comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas. 2- Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo.
- **Teoría del Esfuerzo de Skinner;** se fundamenta en tres variables centrales; estímulo, respuesta, recompensa.

□ **Teoría del Establecimiento de Metas;** el sujeto debe ser consciente de la meta, y debe aceptar que la meta es algo por lo que desea trabajar.

2.3.- Bases Legales.

Para esta investigación se contempla la revisión y el estudio de las bases legales, las cuales radican en enfoques determinados de leyes en relación al tema. Se destacan las siguientes Leyes competentes en la República Bolivariana de Venezuela:

2.3.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999 del Capítulo V. De los derechos sociales y de las familias.

Artículo 87.

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Este artículo establece que todo patrono debe garantizar a sus trabajadores condiciones laborales para el pleno ejercicio profesional; por lo tanto, esos beneficios otorgados deben ser cumplidos por las empresas

constructoras en pro al bienestar psicológico organizacional de sus trabajadores en cuanto a la seguridad, higiene y ambiente de trabajo óptimos, de lo contrario cada día empeora las condiciones de los empleados, degradan la salud laboral de los mismos y su eficiencia en el desempeño de las tareas diarias, con lo que a la larga la compañía acaba por perder sus trabajadores. En consecuencia, es fundamental que las organizaciones trabajen las normas constitucionales de manera interdisciplinaria garantizándole al empleado seguridad, salud y calidad de trabajo.

Artículo 90.

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras. Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Según lo establecido por el artículo 91, el empresario debe garantizar y respetar la normativa, pero es lamentable que algunos de ellos conociendo la situación actual del país en cuanto al transporte entre otros, no hay consideraciones, en muchos casos violan sus derechos haciéndolos trabajar horas extra, limita su descanso laboral.

Artículo 91.

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

Artículo 92.

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Artículo 93.

La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

2.3.2.- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

De la **LOPCYMAT** (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo), se establece la regulación de los derechos y deberes de los trabajadores en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo, también las sanciones por el incumplimiento de las normativas allí descritas y las responsabilidades del empleador. Otro factor en el que se hace cada vez más hincapié es en generar lugares de trabajo que sean más propicios y adecuados para los trabajadores de más edad, los que padecen enfermedades crónicas y/o discapacidades. Su objetivo es garantizar a sus trabajadores condiciones y prevención de salud, seguridad y bienestar en el trabajo como consecuencias de sus labores; además de desarrollar programas para la recreación, establecer las prestaciones a pagar por los empleados ante la ocurrencia de un accidente o enfermedad laboral y regular la responsabilidad del empleador en caso de ocurrir un accidente o enfermedad laboral, si estos ocurren por negligencia del empleador.

Con apoyo en la LOPCYMAT, se instauran los beneficios de seguridad, salud y ambiente de trabajo que deben ser abordados en las empresas constructoras en pro al bienestar del espacio físico y psicológico de sus trabajadores en referencia a generar lugares de trabajo que sean adecuados, totalmente óptimos y operativos para el trabajador, así como también desarrollar programas para la recreación que generen el óptimo funcionamiento del clima laboral, apoyados con prestaciones a cancelar por algún acontecimiento de accidente laboral si ocurre por negligencia del empleador.

De la **LOTTT** (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras) se establece, garantizar un lugar de trabajo saludable donde los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre

la base de las necesidades previamente determinadas: temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo; temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral.

A demás establece el premio a la productividad, donde los incrementos en la obtención en una entidad de trabajo y la mejora de la producción, causarán una más alta remuneración para los trabajadores. Para ello los trabajadores acordarán, con relación a los procesos de producción en un departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados a mejorar tanto la calidad de la productividad y en ellos considerarán los incentivos para los participantes.

En el Artículo 105: Más beneficios no salariales, la ley incorpora con carácter no remunerativo nuevos beneficios que pueden ser otorgados al trabajador. Al tener carácter no remunerativo no impactan sobre el cálculo de las prestaciones y harían menos costoso para el patrono su otorgamiento. La nueva ley establece entre otros el reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos, el otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización, y la cancelación de gastos funerarios.

En el Artículo 197: Vacaciones obligatorias, el trabajador deberá disfrutar las vacaciones de manera efectiva y obligatoria. Esta misma obligación existe para el patrono de concederlas. En caso de ser necesaria la suspensión de las vacaciones, la misma debe ser autorizada por el inspector del trabajo, previa verificación del cumplimiento de los hechos que la motivan.

En los Artículos 312, 313 y 318: Derecho a la formación, autoformación y convenios educativos, los trabajadores tienen derecho a ser formados dentro de la empresa y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es

parte. Los patronos deberán disponer de cursos de formación sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo. Dentro de las empresas podrán organizarse para asumir su proceso de autoformación colectiva y permanente con base en los programas nacionales de formación de las misiones educativas. Se institucionaliza la formación colectiva, integral, continua y permanente de la clase trabajadora. Los patronos, así como las organizaciones propias de los trabajadores, podrán firmar convenios con instituciones para que faciliten los procesos educativos.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO III

MARCO METODOLÒGICO

3.1.-Tipo de investigación

La investigación está orientada conforme a las necesidades y expectativas del objeto de estudio, siendo en este caso proponer los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva para el personal administrativo de la empresa constructora casa fácil con Fernández Galán en la ciudad de Valera, estado Trujillo, en vista de lo que implica dar solución a la problemática expuesta el estudio se apoyó en la **investigación proyectiva**, según Hernández (1993) consiste en:

La elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. Se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente, involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos. (p.33).

Considerando la cita mencionada anteriormente, la investigadora seleccionó este tipo de investigación porque propone solución a la situación determinada a partir de un proceso de indagación que se realizó con los sujetos involucrados; además describe, explica y propone alternativas de cambio. Dentro de las decisiones estratégicas que tomó la investigadora, una de las más importantes fue seleccionar el método. La investigación se

enmarcó en un paradigma cualicuantitativo; es decir, mixto porque utilizó instrumentos cualitativos y cuantitativos para la recolección de la información. Al respecto, Campos (2005:13) señala que el paradigma mixto como “el cruce y coordinación de los enfoques, mediante las lógicas inductiva (cualitativa) y deductiva (cuantitativa)”. Es decir, el investigador debe ubicar su estudio en la tipología que mejor se adapte a la investigación, y a la vez cumpla con el propósito planteado, por tal razón se trabaja con el paradigma mixto, puesto que de esta manera se satura la información. Según lo expuesto anteriormente se debe señalar que la realización de este proyecto se desarrolló con base al diagnóstico preliminar para dar respuestas más acertadas, basándose en el estado psicosocial en el que se encuentra el personal administrativo de la empresa constructora, para que la herramienta pueda servir y sea aplicada a cualquier otra empresa.

De igual manera pertenece a un nivel descriptivo porque interpreta y describe el análisis para luego dar las respectivas conclusiones y recomendaciones. (ob.cit.) expresa que “el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.92). Esto indica que el registro de la información se hace de acuerdo a cada variable en estudio reflejando el comportamiento de cada una de las respuestas, esto permitió hacer la descripción del proceso investigativo.

Por otro lado, se enmarca en la modalidad de proyecto factible, ya que a través del desarrollo se proponen alternativas o propuestas en torno a la problemática que existe, en este caso Sánchez (2005:97), dice que el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a

atender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. Por tanto, para desarrollar esta modalidad, se debe realizar primero un diagnóstico; el segundo paso consiste en plantear y fundamentar teóricamente una propuesta y establecer tanto el procedimiento metodológico como las actividades y recursos necesarios para su ejecución y por último, se realiza el análisis sobre la factibilidad del proyecto.

3.2.- Diseño de la investigación

El diseño de Investigación es una estrategia adoptada por la investigadora con la finalidad de abordar un problema determinado, el cual permite identificar los pasos que debe darse para efectuar el estudio; por tanto, Finoly Camacho (2008) expresan que un diseño es el plan o estrategia concebida por el investigador para darle respuesta a las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación” (p. 67).

De acuerdo a la naturaleza de la investigación y atendiendo el objetivo central del estudio, el diseño es de campo porque se seleccionó a sujetos perteneciente al personal administrativo de la empresa objeto de estudio para la recolección de la información. En este orden de ideas, Palella y Martins (2012) establece que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p.88). De acuerdo con esto, la investigación se enfoca en el análisis de los métodos que se utilizan para desarrollar evaluaciones en el lugar de estudio, y considera que la investigación se realizó en la institución y los datos fueron de primera fuente, estableciendo de esta manera la veracidad de la información obtenida.

3.2.- Población y Muestra.

Para todo proceso de investigación es necesario contar un conjunto de sujetos que son las personas idóneas para lograr recolectar la información. Para Palella y Martins (2016) señalan la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener la información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser accesible” (p.105).

Ahora bien con respecto a la muestra, Hernández (1991) señala que es definida “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación”; para efectos de esta investigación se aplicó lo que se conoce en la literatura como muestra dirigida, que se utiliza cuando la muestra y el caso de estudio”(p. 146) ,es por ello que se tomaron como muestra las 41 personas que laboran en el área administrativa de la empresa constructora casa fácil con Fernández Galán, para una población de 41 trabajadores que en este caso se establece como la muestra; todos pertenecientes a dicha empresa constructora, pertenecen a la categoría de los siguientes cargos: Vicepresidentes, Coordinadores, Especialistas, Técnicos y Asistentes, constituida por las siguientes características profesionales: Ingenieros (18 personas), Arquitectos (4 personas), Economistas (1 personas), Licenciados (3 personas), Contadores (1 personas), Abogados (4 personas), TSU (4 personas) y Bachilleres (6 personas), los cuales aplican para un instrumento de tipo diagnóstico para la evaluación del Ambiente Laboral en la Psicología Organizacional Positiva.

Se contiene una muestra no probabilística de 41 participantes contenidas dentro de las diferentes categorías, 42% mujeres y 58% hombres,

en edades comprendidas entre 55 y 25 años de edad, con una media de 40 años de edad en su mayoría.

3.4.- Procedimiento de Investigación.

Fase 1. Revisión Documental

En esta fase se llevó a cabo una investigación documental exhaustiva de las bases teóricas y legales necesarias para el desarrollo de criterios debidamente sustentados para abordar la creación de los métodos estratégicos de la Psicología Organizacional Positiva en las Empresas; como se abordó en el Marco Teórico de esta investigación contemplado en el Capítulo II.

Fase 2. Diagnóstico

En esta fase se pretende recopilar información necesaria del personal administrativo de dicha empresa constructora para poder describir la orientación que poseerá la herramienta basándose en Análisis FODA y de esta manera poder realizar un diagnóstico más preciso. Se hace uso de la Encuesta N° 01. Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico del Personal y Encuesta N° 02. Análisis e Interpretación de los Resultados de Los Indicadores Cualitativos. Ver anexos.

Fase 3. Análisis General

Una vez realizado el diagnóstico se procedió al análisis del mismo, posteriormente formular la encuesta para obtener información más amplia y de esta manera plantear cuales estrategias utilizar y de qué manera aplicarlas, generando respuestas satisfactorias. Se muestran los Análisis de Resultados en el Capítulo V de esta investigación.

Fase 4. Propuesta

Para la ejecución de esta fase, se contó con el diagnóstico previo del personal administrativo de dicha empresa, donde se detectaron las necesidades, el deterioro psicológico, la moral, la autoestima, entre otros aspectos negativos, con el objetivo de incorporar en las empresas constructoras estrategias organizacionales de pensamiento profesional positivo.

3.5.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En líneas generales se debe explicar que la técnica es un procedimiento o regla para elaborar un instrumento; este puede ser un documento escrito que sirve para recopilar los datos. En este orden de ideas, Hurtado (2010), expresa que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información. Para conocer de mejor manera como serían las fuentes de investigación documental, se expresaran unos conceptos básicos a continuación:

3.3.1.- Fuentes Bibliográficas

Son las que se buscan y se seleccionan en torno al tema que se va a investigar, ordenándolas en fichas generales con el criterio directivo de hacer confiable el trabajo a través de la fundamentación científica y doctrinaria de sus principios y métodos. En este caso, la investigadora realizó una serie de actividades una vez seleccionado el tema objeto de estudio, para la localización, selección, organización y análisis de los datos que le permitieron conocer el estado del tema. Primero comenzó con arqueó bibliográfico apoyándose de libros, documentos, revistas, tesis y leyes. Según, Sánchez (2007) señala que el arqueó bibliográfico permitirá evaluar en forma crítica toda la información recolectada identificando os aspectos

relevantes para el desarrollo del marco teórico (p.64): Por tal razón, esta es una técnica fundamental para lograr realiza la conceptualización del trabajo de investigación.

3.4.2.- Ayudas Didácticas

Son las que hacen llegar al investigador informaciones cualitativas y cuantitativas a través del Diccionario: de lenguas, general, especializado, ilustrado, o a través de mapas, planos, gráficos, cuadros estadísticos. Son ayudas que alcanzan objetivos didácticos para todos, porque destacan informaciones de precisión de las que se dependen, invariablemente. Raguso (1979).

Es por ello que para este caso la revisión documental será fundamental para poder llegar a establecer los criterios necesarios que se necesitan para diseñar los métodos estratégicos a proponer. También se hará uso de encuestas, entrevistas, entre otros, para sustentar la información recabada de manera teórica.

3.3.3.- Técnicas de Análisis

El análisis de una investigación se obtiene de la interpretación y descripción sobre los resultados obtenidos de la variable en estudio. En cuanto a esto, Kerlinger (citado por Finol y Camacho (2008) define la técnica análisis distinguiendo la interpretación de la siguiente manera:

El análisis es el ordenamiento y desglose de los datos en sus partes constituyentes con el fin de obtener respuestas a las preguntas de investigación. La interpretación toma los resultados del análisis, hace inferencias pertinentes a las relaciones estudiadas y obtiene conclusiones sobre estas relaciones. El investigador que interpreta los resultados de la investigación busca en ellos su significado e implicaciones. (p.108).

Esto significa que el investigador al obtener la información tabula los datos obteniendo un porcentaje de acuerdo a las respuestas arrojadas de los encuestados, estas tomaron valores que responde a los niveles de medición. En este caso, la medición se ejecuta asignando números y porcentajes a los indicadores que tienen relación con la dimensión y la variable objeto en estudio.

Por tanto, la estadística descriptiva se presenta en cuadros y graficos, estas permitieron realizar una buena interpretación y análisis de los datos de acuerdo a los resultados obtenidos. La importancia de esta parte, es que el investigador razone y describa detalladamente cada uno de ellos sustentando de acuerdo a cada dimensión y variable en estudio, posteriormente se compara y relaciona con las variables las divergencias y las convergencias emitidas por la muestra seleccionada, lo cual contribuye con el nuevo conocimiento a partir de su propia reflexión investigativa, esto conlleva a concluir acerca de la confirmación de las debilidades presentadas, por esta razón, se presenta la propuesta para contribuir a optimizar la problemática presentada en el Capítulo I.

3.3.4.- Análisis Cualitativo

Este enfoque de análisis se aplicó para interpretar los resultados que se obtuvieron mediante el punto de vista de la revisión documental, guía de encuesta, la fase diagnóstica y del análisis; realizando una actividad sistemática orientada en la comprensión en profundidad del fenómeno en estudio. La recolección y el análisis fueron procesos simultáneos, puesto que se hizo una saturación de la información, los mismos fueron organizados, consolidados, reducidos e interpretados.

CAPITULO IV

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.-Empresa Constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”

Ubicada en la Av. 6., Centro Comercial Plaza, Bloque Plaza Mall 2, Nivel Feria. Valera, Estado Trujillo, dentro de un contexto estratégico, “Casa Fácil con Fernández Galán” se inicia en el ámbito de la construcción en 1980.

Es una empresa dedicada a la construcción, promoción y venta de todo tipo de inmuebles, desde parcelas urbanizadas, apartamentos, casas, villas, locales comerciales y avalúos, realiza las gestiones necesarias para tramitar créditos a través de la Banco Nacional de Vivienda y Habitación (BANAVIH) o a tasa de mercado, según las características del negocio y de acuerdo a las expectativas y posibilidades del cliente. La propuesta ha sido cubrir las necesidades de vivienda asequibles a los diferentes estratos sociales. Hacer posible el sueño, la necesidad, de tener vivienda propia con las mayores facilidades.

Las diferentes investigaciones de mercado que se realizan continuamente ratifican el liderazgo y la aceptación de la empresa como líder en el mercado. Este impulso los mueve a construir cada vez más soluciones, alternativas para generar una mejor calidad de vida Casa Fácil (2009).

4.4.1.- Misión:

“Casa Fácil con Fernández Galán”, es una empresa consagrada para la promoción, diseño, construcción y comercialización de todo tipo de inmuebles.

Para Casa Fácil (2009) el compromiso de satisfacer las necesidades de calidad y cumplimiento para sus clientes dentro de las relaciones de mutuo respeto dentro del marco de sus obligaciones contractuales, para beneficio de su entorno social, cultural y económico.

4.4.2.- Visión:

Busca el liderazgo local y nacional apoyado en la más alta tecnología en construcción y en la solvencia profesional de su equipo humano como base primordial para su proyección a mercados más amplios y sostener el crecimiento nacional acorde con las condiciones de la demanda.

Para fines de esta década, “Casa Fácil con Fernández Galán”, pretende ser la Empresa Constructora Líder de los Estados Andinos Venezolanos en calidad, tecnología y eficiencia en la construcción y desarrollo de productos inmobiliarios, trabajando en equipo con el mejor personal para buscar óptimos resultados y el reconocimiento a nivel nacional (Casa Fácil, 2009).

4.4.3.- Políticas:

4.1.4.1.- Política General:

- ✓ Llegar a todos los usuarios satisfaciendo sus expectativas y mejorando la calidad de servicios, para así llegar a un ingreso tolerable logrando maximizar las utilidades. (Casa Fácil, 2009).

3.1.4.2.- Políticas Específicas:

- ✓ Ser respetuoso y correcto con el comprador.
- ✓ Proporcionar bienes de buena calidad.
- ✓ Tratar a todos los clientes por igual.

4.4.5.- Objetivo:

- ✚ Ajustarse a las necesidades de los clientes en todos los aspectos relacionados con la construcción, promoción y venta de todo tipo de inmuebles, garantizando calidad y mejores costos. (Casa Fácil, 2009).

4.4.6.- Organigrama

Anexo A (p.).

4.2.- Factibilidad de la Investigación:

Teniendo en cuenta que un proyecto factible es una propuesta operativa que está ideada para la solución de un problema específico y que se sustenta en una investigación para probar su pertinencia y viabilidad. El proyecto se ajusta a la investigación de teorías de la Psicología Positiva la cual, se centra en el desarrollo de la creatividad y en las labores rutinarias, incrementando el sentido de la felicidad por medio del disfrute de la actividad laboral cotidiana. Facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad, de pertenencia, fortalecidos y con mayor compromiso.

Las estrategias en las empresas en general, han tomado la iniciativa de implementar temas organizacionales dentro de su estructura, ya que se incluyen contenidos de pensamiento profesional y la búsqueda de ideas que den respuesta a problemas de la sociedad. Por lo cual, se considera que todas las empresas constructoras necesitan profundizar en escenarios que apliquen a la motivación y al bienestar psicológico de sus empleados.

Se hace necesario destacar que la implementación de la Psicología Positiva en temas laborales genera grandes cambios espaciales, sociales, culturales y económicos. Es por ello, que lleva implícitas ciertas actividades que transformarán el lugar de trabajo para el beneficio social-laboral. Este estudio propiciará las bases para la creación de un instrumento capaz de brindarle al trabajador herramientas de carácter emocional posicionándolo en pensamientos objetivos.

Como caso de estudio, tenemos a la Empresa Constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”, ubicada en la ciudad de Valera – Edo. Trujillo, esta, no cuenta con propuestas que determine el rendimiento y el mejoramiento de sus trabajadores, que los ayude a motivarse laboralmente en tiempos de crisis, que tomen iniciativas y hagan florecer sus fortalezas para lograr mejor y mayor apego en el oficio que desempeñan; posiblemente a causa de la ansiedad, la incertidumbre, la inseguridad, el estrés y la depresión con la que vive hoy en día el venezolano en general a causa de la crisis económica que afronta el país trayendo como consecuencia trabajadores fatigados, preocupados, molestos, aburridos y desmotivados.

Es posible que con esta investigación se solución en los conflictos laborales que pudieran surgir con el Personal Administrativo de la Empresa Constructora mediante las técnicas que brinda la Psicología Organizacional Positiva (POP), entre las cuales tenemos: el optimismo, el autoestima, la gratitud, la extraversion y la estabilidad emocional, llevando a cabo destrezas de comunicación como: consultas y entrevistas a través de cuestionarios para ser valorados y diagnosticados con informes estratégicos; con la finalidad de recopilar información que permita evaluar el estado emocional de los trabajadores.

Dicha empresa podrá implementar a su personal, en cortos periodos de tiempo, los beneficios brindados a través de los Métodos de la Psicología Organizacional Positiva, para de esta manera garantizar un personal saludable y motivado al aprendizaje constante a través de ventajas como: empleados más creativos, con mayor inteligencia emocional, con humor, sabiduría, felicidad, optimismo y gratitud.

4.3.- Cronograma de Actividades.

Cuadro N° 01. Grafica de Gantt, actividades VS tiempo:

Nº	ACTIVIDAD	TIEMPO	02/12/2016	09/12/2016	16/12/2016	20/01/2017	27/01/2017	03/02/2017	10/02/2017	17/02/2017	24/02/2017
1	Dar a conocer la idea: ¿Cómo ayuda la Psicología Organizacional Positiva a mejorar el Ambiente Laboral?.	40 min.	■								
2	Diagnosticar al Personal en el sitio de trabajo. Encuestar Indicadores Cualitativos.	40 min.		■							
3	Taller: Psicología Positiva. Psicología Organizacional Positiva.	40 min.			■						
4	Taller: Motivación Laboral. Clima Organizacional.	40 min.				■					
5	Taller: Fortalezas Humanas. Estrés Ocupacional.	40 min.					■				
6	Encuesta.	40 min.						■			
7	Concluir Actividad. (Con que me voy?).	40 min.							■		
8	Dar a conocer resultados.	40 min.								■	
9	Sugerencias y compromisos.	40 min.									■

El presente cuadro muestra el proceso organizativo de la ejecución de las actividades realizadas en periodos de tiempo de 45 minutos durante 9 semanas.

CAAPITULO V

RESULTADOS

Caracterización de la Muestra

Cuadro N° 02. Distribución por Nivel de Cargo

NIVEL DE CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Presidentes	1	2
Secretaria Ejecutiva	4	9
Gerentes	6	14
Especialista III	15	37
Especialistas II	9	24
Especialistas I	6	14
TOTAL	41	100

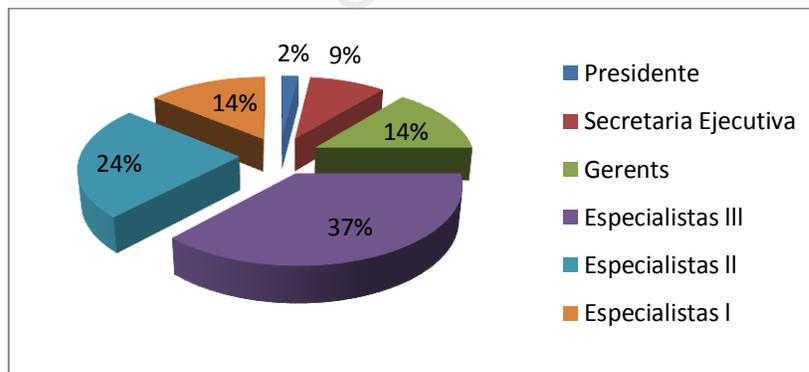


Gráfico N° 02. Resultados de la Distribución por Nivel de Cargo.

En el Cuadro N° 2 y Grafico 02, se puede apreciar la distribución de la muestra por Niveles de Cargo (estratos). El Nivel de Especialistas III representa la mayor proporción de la muestra, con un 37%, seguido de Especialistas II con un 24%, mientras que Especialistas I y Gerentes abarcan un 14% respectivamente. Con estos resultados se observa que la población

está distribuida dispersamente, aunque se incline más en un solo nivel de especialista, por lo que se puede inferir que la organización está estructurada por varios roles.

Cuadro N° 03. Distribución por Características Profesionales

CARACTERÍSTICA PROFESIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJES %
Ingenieros	18	48
Arquitectos	4	9
Economistas	1	2
Licenciados	3	7
Contadores	1	2
Abogados	4	9
TSU	4	9
Bachiller	6	14
TOTAL	41	100

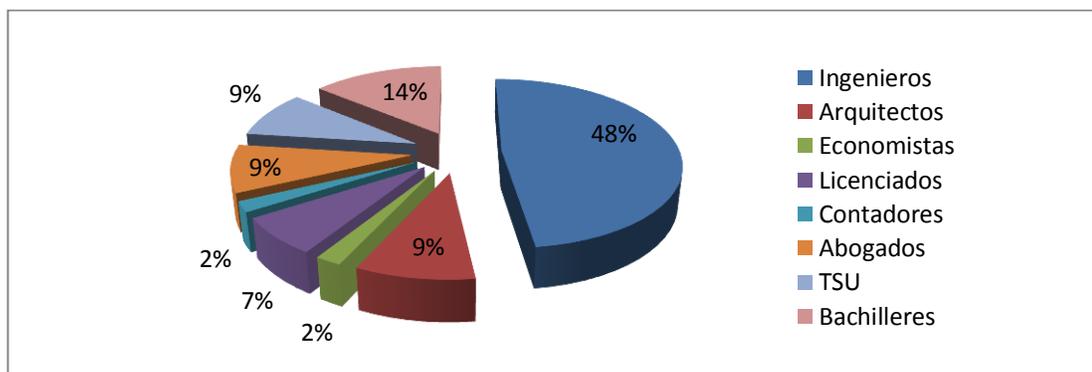


Gráfico N° 03. Resultados de la Distribución por Características Profesionales.

En el Cuadro N° 03 y gráfico 03, se puede apreciar la distribución de la muestra por Características Profesionales. El Profesional Ingeniero representa la mayor proporción de la muestra, con un 48%, teniendo en cuenta que abarcan a Ingenieros: Civiles, Mecánicos, Eléctricos y Forestales,

mientras que los Bachilleres representan el 14% de la muestra, seguido de Arquitectos, Abogados y TSU con una muestra del 9% respectivamente.

Cuadro N° 04. Distribución por Género

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Masculino	23	58
Femenino	18	42
TOTAL	41	100

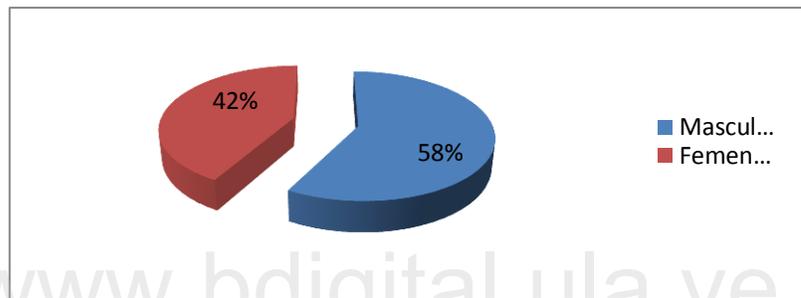


Gráfico N° 04. Resultados de la Distribución por Género.

En el Cuadro N° 04 y gráfico 04, se puede observar la Distribución de la Muestra por Género, dando como resultado que está conformada por sujetos de género Masculino en un 58% y de género Femenino en un 42%. Eso refleja la predominancia de un orden de género como criterio de caracterización y clasificación de las empresas y las ocupaciones como más o menos adecuadas para hombres o mujeres, definiendo con ello verdaderos territorios masculinos y femeninos en el mundo del trabajo.

Cuadro N° 05. Distribución por Rango de Edad

RANGO DE EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE %
45 a 55	8	20
35 a 45	21	52
25 a 35	12	28
TOTAL	41	100

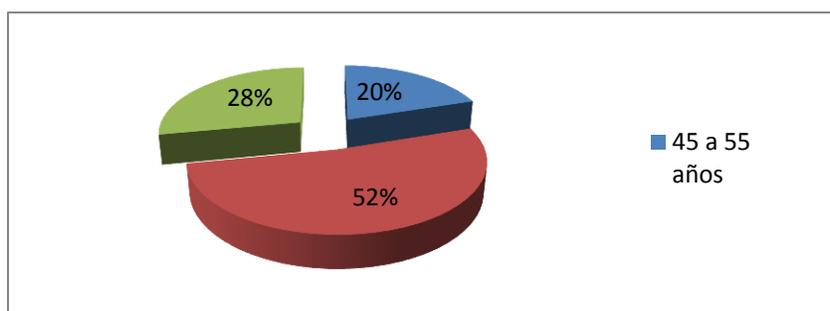


Gráfico N° 05. Resultados de la Distribución por Rango de Edad.

Se puede observar en el Cuadro N° 05 y gráfico 05, que el rango de edad entre los 35 a 45 años representa el mayor porcentaje con un 52 %, mientras que en el rango de edad entre los 45 a 55 años representa el menor porcentaje con un 20%. Es decir, la empresa constructora cuenta con un equipo de trabajo adulto contemporáneo, lo que beneficia a la organización porque la edad existe más madurez y hay mayor edad muestran mayor satisfacción

Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico del Personal (Tiempo 1)

A.- FODA

Cuadro N° 06. ¿Cuáles son tus Fortalezas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Perseverancia, paciencia y responsabilidad.	31	82
Otros.	9	18
TOTAL:	40	100

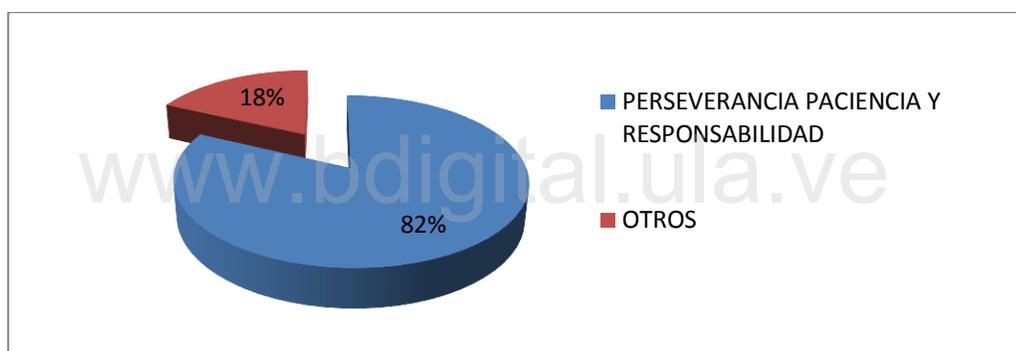


Gráfico N° 06. Resultados de las Fortalezas

Según el resultado obtenido por los encuestados el cuadro 06 y gráfico 06 muestra un alto porcentaje de los participantes respondieron de manera abierta y positiva que la perseverancia, la paciencia y la responsabilidad son los términos que identifican sus fortalezas, les sigue: el conocimiento y la experiencia. Estas fortalezas son factores internos que favorecen el cumplimiento de los objetivos de la empresa, por ello son aspectos positivos que se enmarcan dentro de la Psicología Positiva con empleados positivos. Es importante que el gerente empresarial observe esas

cualidades de sus empleados para que se logre un trabajo positivo de manera colectiva.

Cuadro N° 07. ¿Cuáles crees tú que son tus Oportunidades?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crecimiento personal y profesional.	35	85
Otros.	5	15
TOTAL:	40	100

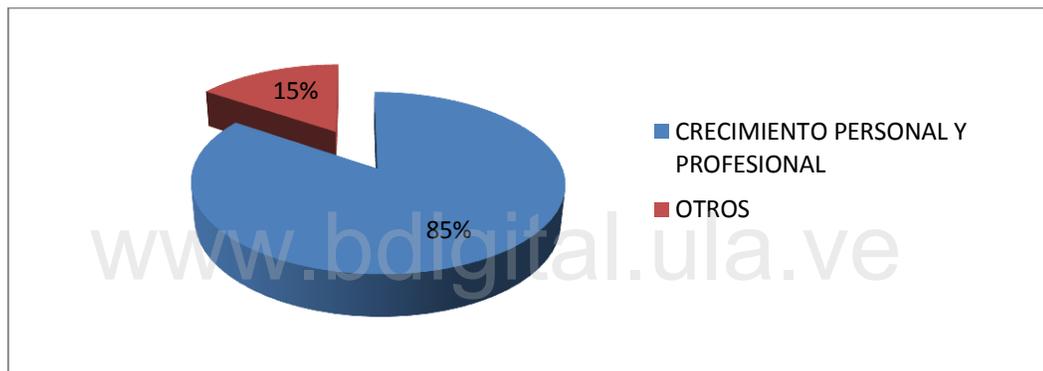


Gráfico N° 07. Resultados de las Oportunidades

De acuerdo con a los resultados plasmados en el cuadro 07 y gráfico 07, la mayoría (85%) de los participantes coincide en que la superación y el crecimiento tanto personal como profesional son los términos que definen las oportunidades que se les han presentado, otros (15%) respondieron: la suerte y el destino; es ultimo resultado es necesario trabajar la motivación para que ese pequeño grupo de personas observen las oportunidades a futuro y les permita producir más y mejor aprovechamiento de ellas. Sin embargo, la aptitud positivista y emprendedora reflejan trabajadores positivos.

Cuadro N° 08. ¿Cuáles son tus Debilidades?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de motivación y pérdida de tiempo.	27	65
Otros.	13	35
TOTAL:	40	100

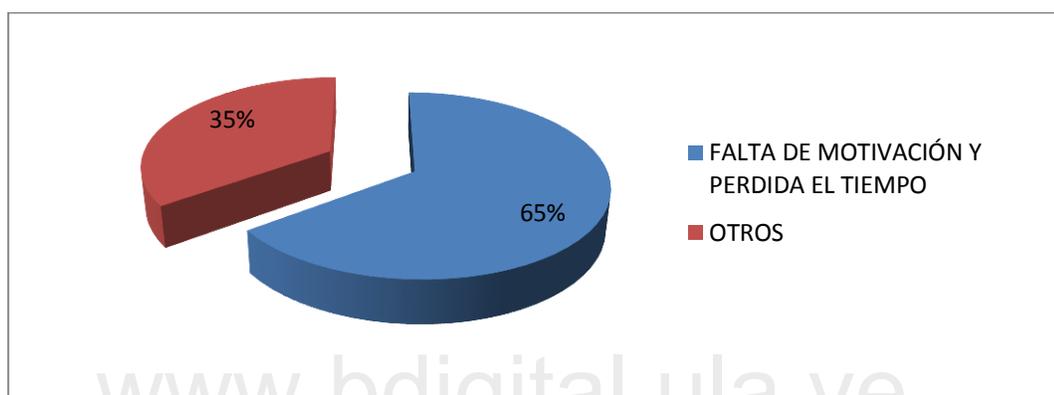


Gráfico N° 08. Resultados de las Debilidades

En relación al cuadro 08 y el gráfico 08, veintisiete (65%) participantes justifican que la falta de motivación y la pérdida de tiempo han sido clave en cuanto a sentir debilidad, tanto en el aspecto laboral como personal. Otras respuestas (35%) fueron: falta de dinero para invertir en educación. La ansiedad, el estrés y la depresión también son factores importantes a abordar en la psicología positiva por lo cual es importante detectarlas. Las debilidades también dependen del nivel de expectativas y propósitos trazados; entre más elevados sean los propósitos las fortalezas personales que requieres serán más altas. De modo que alguien que trabaja en un ambiente lento y desordenado no sentirá la necesidad de un cambio, simplemente responde a los requisitos mínimos de la organización, por tanto es bueno que se reflexione sobre el actuar a nivel de gerencia para transformar las debilidades presente en los empleados en fortalezas, porque

el sentimiento o emoción negativa es un enorme obstáculo para que puedan cosechar logros. El enojo, odio, resentimiento, tristeza, depresión, frustración, entre otros, son la base de una vida tortuosa. Por eso es necesario liberar toda carga mental, aprender a perdonar y compenetrarte con todo su ser a las metas que se trace a nivel personal y empresarial.

Cuadro N° 09. ¿Cuáles crees tú que son tus Amenazas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de motivación y pérdida de tiempo.	45	85
Otros.	5	15
TOTAL:	40	100

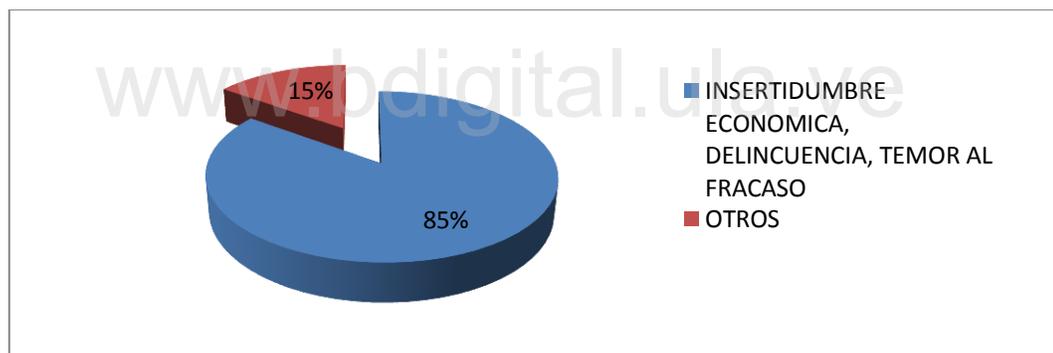


Gráfico N° 08. Resultado de las Amenazas

En el cuadro 09 y el gráfico 09 muestra que un alto porcentaje (85%) coinciden en que la falta de comunicación y la pérdida de tiempo han sido las amenazas que más han agobiado su vida. Otras respuestas (15%) que resaltaron fueron: la convivencia familiar, donde viven muchas personas en un mismo espacio y los grandes compromisos económicos. La pérdida de tiempo no favorece a ninguna empresa, por lo cual es necesario tomar medidas al respecto ya que esta amenaza alcanza un alto impacto dentro de la empresa y del capital financiero de la misma.

B.- Metas/Objetivos

Cuadro N° 10. ¿Cuáles son tus objetivos personales? Corto plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comprar vivienda.	14	35
Crecimiento profesional.	12	30
Comprar vehículo.	9	20
Tener un hijo.	5	15
TOTAL:	40	100

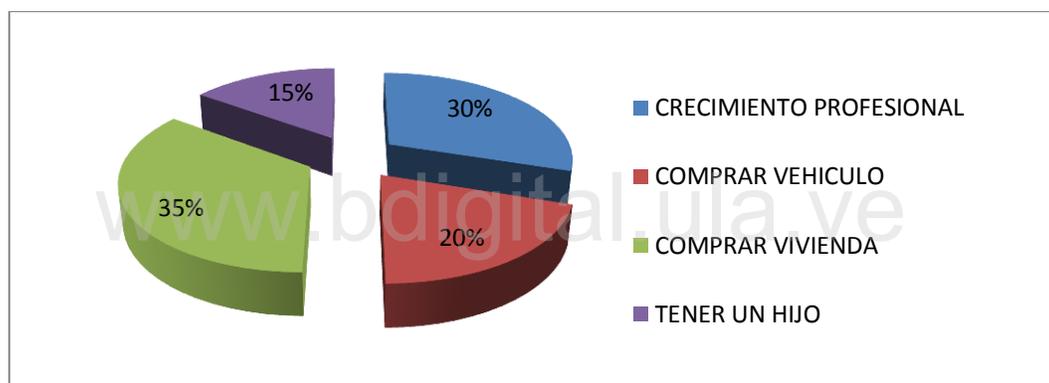


Gráfico N° 09. Resultados de los objetivos personales. Corto plazo.

Con respecto, al cuadro 09 y el gráfico 09 se destaca que un gran porcentaje (35%) seleccionaron la gran necesidad de compra de vivienda, seguidamente el crecimiento profesional como elementos personales, mientras que otros (20%) se ubicaron en la opción de compra de vehículo, por último una minoría (15%) manifestaron tener al menos un hijo. El optimismo realista lleva a las personas a demostrar mayor confianza y persistencia ante situaciones de reto y a adaptarse más fácilmente a los cambios.

Cuadro Nº 11. ¿Cuáles son tus OBJETIVOS PERSONALES? Mediano Plazo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Viajar.	29	72
Tener un segundo y tercer ingreso.	11	28
TOTAL:	40	100

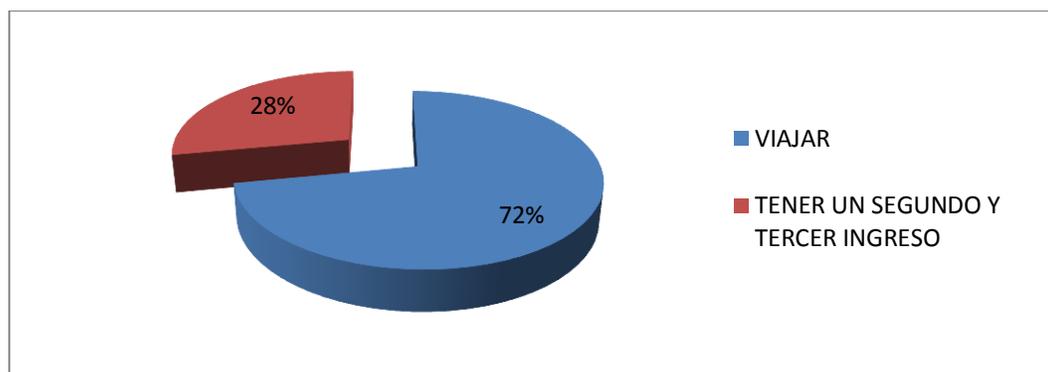


Gráfico Nº 10. ¿Resultado de los objetivos personales. Mediano plazo.

El cuadro 10 y gráfico 10, muestra que la mayoría de los participantes manifestaron que entre los objetivos personales es viajar, mientras que una minoría (25%) opino que la prioridad para ellos es tener un segundo y tercer ingreso. Este resultado indica que estos dos elementos son logrados a mediano plazo. Todo esto arrojado al bienestar y al disfrute personal.

Cuadro Nº 12. ¿Cuáles son tus objetivos personales? Largo plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independencia económica.	19	45
Empresa constituida.	12	35
Formar una familia.	9	20
TOTAL:	40	100

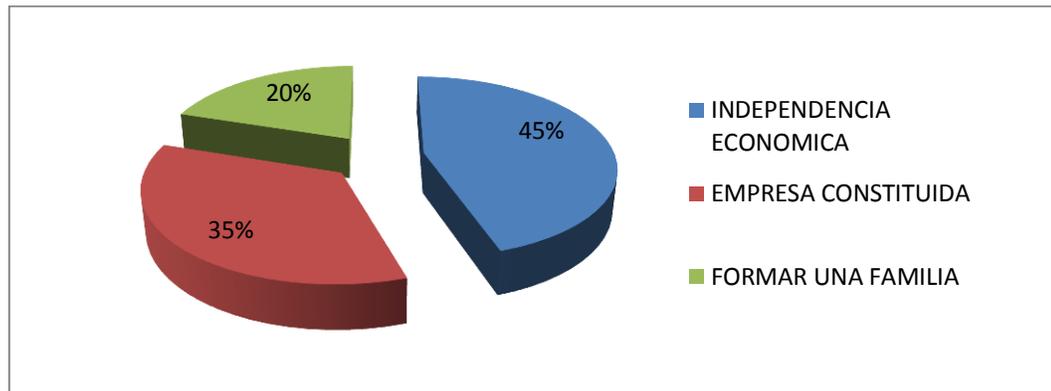


Gráfico N° 12. Resultados de los objetivos personales. Largo plazo.

De los objetivos de vida a largo plazo según el cuadro 12 y el gráfico 12, destaca con el mayor porcentaje (45%) la independencia económica, luego se ubica tener una empresa constituida (35%) y por último (20%) formar una familia. Según estos resultados se puede decir, que el nivel económico es la prioridad para los empleados porque es su estabilidad familiar y emocional, esto permite que tenga un buen desempeño laboral beneficiando el éxito de la organización. El compromiso es otro estado afectivo persistente de alta dedicación, absorción y concentración, se basa en experiencias vividas de desafío, de orgullo y entusiasmo.

Cuadro N° 13. ¿Cómo piensas lograrlo? (Referente a: ¿Cuáles son tus objetivos personales? Largo plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Invirtiendo en moneda extranjera.	15	37
Realizando otros trabajos.	13	34
Solicitud de créditos.	12	29
TOTAL:	40	100

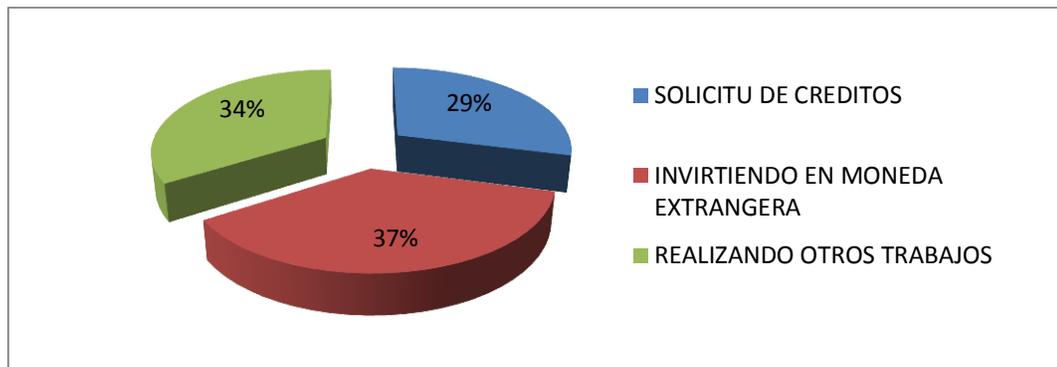


Gráfico N° 13. ¿Cómo piensas lograrlo? (Referente a: ¿Cuáles son tus objetivos personales? Largo plazo).

En relación con el cuadro 13 y el gráfico 13, el treinta y siete (37%) por ciento de los participantes responden que lograrán sus objetivos personales: invirtiendo en moneda extranjera, realizando otros trabajos fuera de su horario y solicitando créditos a bancos, este resultado indica que el sueldo que devenga no cubre las necesidades básicas y por eso buscan otras alternativas. Sin embargo, la influencia de los ingresos económicos sobre la felicidad sólo es relevante hasta cubrir las necesidades básicas, mayores niveles de ingresos no aportan mayores niveles de felicidad.

Es importante resaltar que las personas piensan como obtener ingresos para tener una estabilidad económica, aunque la crisis actual del país, con la inflación cada día se ve más difícil, por ello, es fundamental que se valore (años de experiencia, tiempo en la empresa el tipo de trabajo que efectúa y las responsabilidades), tomar en cuenta la oferta y la demanda, niveles salariales, perfil profesional. Las situaciones que definen claramente merecer un aumento de las percepciones es el desempeño medible, consistente y destacable en el trabajo realizado.

Cuadro N° 14. ¿Cuáles son tus objetivos profesionales? Corto plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudios de alto nivel.	36	91
Otros.	4	9
TOTAL:	40	100

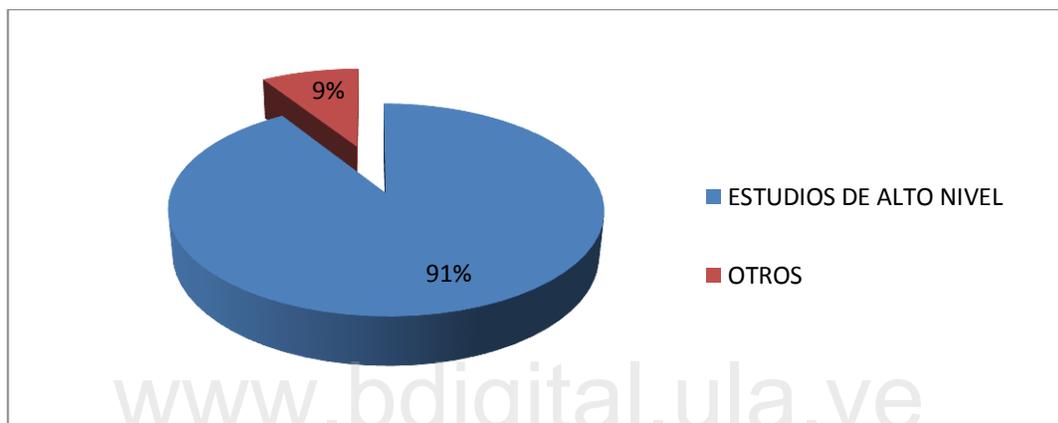


Gráfico N° 14. Resultados de los objetivos profesionales. Corto plazo.

Según el cuadro 14 y el gráfico 14, se muestra casi la totalidad de los encuestados manifestaron que realizar estudios de alto nivel es uno de los objetivos profesionales a corto plazo, una minoría (9%) no le dio importancia a este aspecto. La presencia de demandas laborales se considera características positivas siempre y cuando los empleados cuenten con los recursos laborales necesarios para afrontarlas, en este caso, los deseos de superación del personal arrojan un comportamiento positivo en pro al crecimiento y desarrollo de sus propias capacidades.

Cuadro N° 15. ¿Cuáles son tus objetivos profesionales? Mediano plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrar su propia empresa.	18	44
Pertenecer a una franquicia.	14	34
Otros.	8	22
TOTAL:	40	100

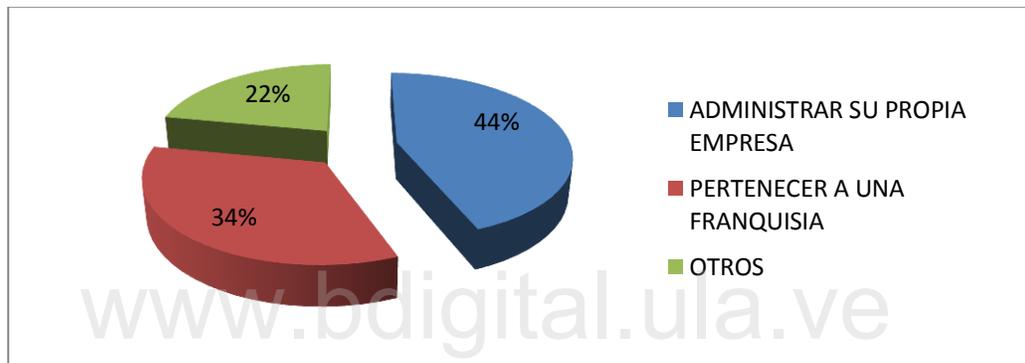


Gráfico N° 14. Resultados de los objetivos profesionales. Mediano plazo.

En referencia al cuadro 14 y gráfico 14 se observa que el mayor porcentaje (44%) se ubicó en administrar su propia empresa, luego (34%) que es pertenecer a una importante franquicia han sido las respuestas más destacadas de los participantes en cuanto a responder a cerca de sus objetivos profesionales a mediano plazo. Referido esto a la oportunidad que ofrece el puesto para la utilización y el desarrollo de las propias habilidades, Otros (22%) estudios han mostrado que aquellas empresas que favorecen el uso de las habilidades que los trabajadores obtienen trabajadores satisfechos, con niveles de autoestima más altos y con mayores indicadores de bienestar psicosocial.

Cuadro N° 16. ¿Cuáles son tus OBJETIVOS PROFESIONALES? Largo plazo.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascender.	18	44
Ganar más dinero.	13	36
Otros.	9	20
TOTAL:	40	100

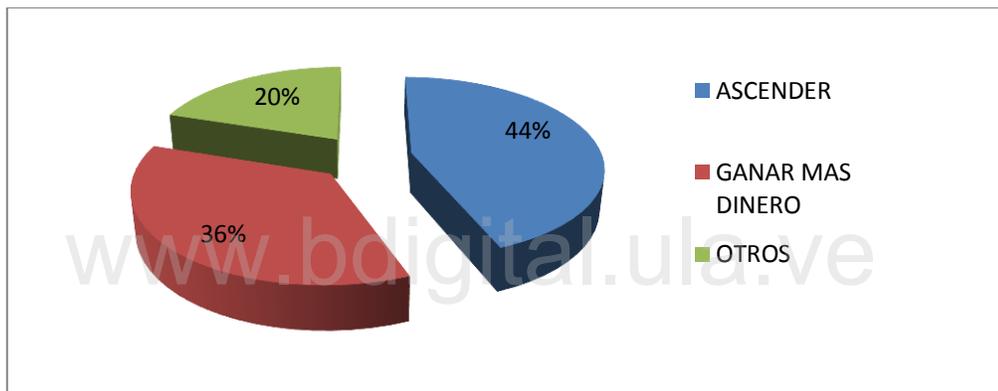


Gráfico N° 15. Resultados de los objetivos profesionales. Largo plazo.

De los objetivos profesionales a largo plazo en el cuadro 15 y gráfico 15, destacan respuestas como: ascender de cargo (44%) y ganar más dinero (36%), reflejando el comportamiento organizacional compuesto por aspectos como la productividad, la rotación, la satisfacción laboral y el nivel de tensión. Este resultado muestra que las personas tienen deseo de ascender jerárquicamente en la empresa y eso implica ser remunerado de acuerdo a su nuevo rol, aunque son muy pocos que pareciera que tienen el ímpetu de progreso. Por tanto, el ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior, quedando el trabajador consolidado en una posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso. Son importantes los convenios colectivos y los concursos. En definitiva, se reconoce al trabajador

que desempeñe tareas de categoría superior un mero derecho a reclamar el ascenso, pero no el de obtenerlo sin más.

Cuadro N° 17 ¿Cómo piensas lograrlo? (Referente a: ¿Cuáles son tus objetivos profesionales? Largo plazo).

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demostrando profesionalismo.	34	79
Cambiar de trabajo.	6	21
TOTAL:	40	100

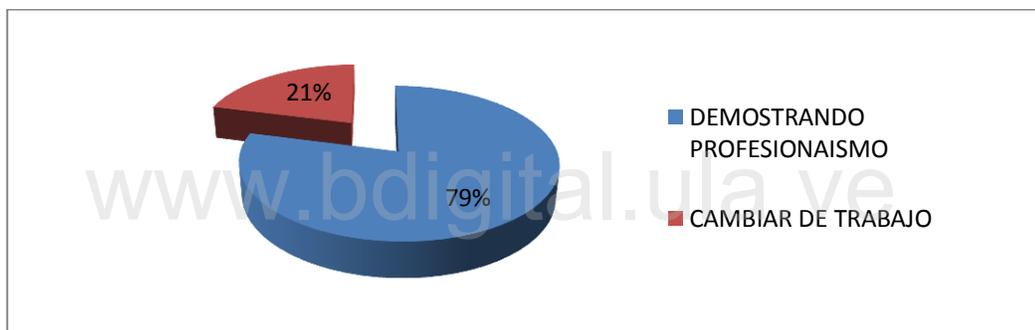


Gráfico N° 17. Resultados de lo que piensan los encuestados para lograr objetivos profesionales. Largo plazo.

En el cuadro 17 y gráfico 17, se observa que la gran mayoría de los encuestados (79%) se pueden cumplir los objetivos profesionales a corto, mediano y largo plazo pueden lograrse: demostrando profesionalismo o cambiando de trabajo, mientras que un pequeño grupo (21%) de ellos manifestaron cambiar de trabajo. Cuando hay alta confianza y alta cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad, sin embargo, un cambio de trabajo es una decisión muy personal.

C.- Motivación/Desmotivación

Cuadro N° 18. ¿Qué te Motiva? Personalmente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La familia-	37	93
Otros.	3	7
TOTAL:	40	100

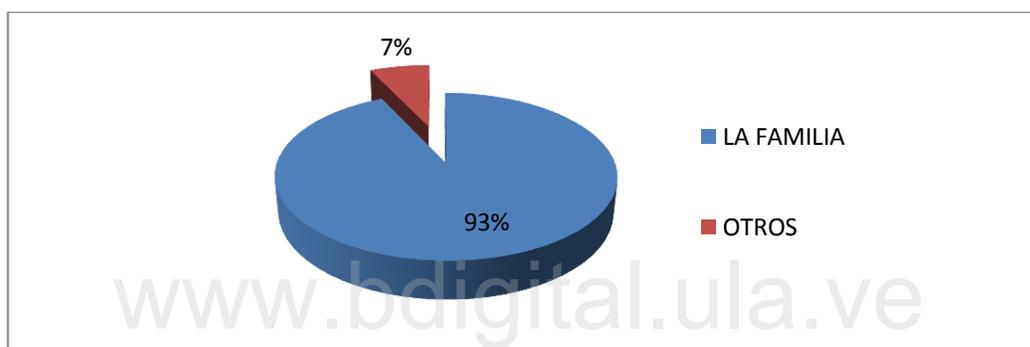


Gráfico N° 18. Resultados sobre que los Motiva. Personalmente.

En el cuadro 18 y el gráfico 18 muestra que casi la totalidad (93%) de los encuestados, tienen una gran motivación lo que mueve a los trabajadores en su labor, cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias, mientras muy pocos de ellos (7%) no se sienten motivados.

El fundamento de los procedimientos de la motivación es el establecimiento de relaciones específicas entre la conducta que se desea del individuo, las oportunidades y recompensas que éste anhela del trabajo. De ahí que la motivación surge del deseo de satisfacer la necesidad del trabajador. En efecto, Vergara (2009) expresa que la motivación se define

como “el conjunto de estados y proceso internos de la persona que despiertan, dirigen y sostienen una actividad determinada” (p.26).

Mayormente el gerente es el que ordena, que está muy poco o nada relacionado con lo que los empleados le gustaría, es decir, conversar llegar a acuerdos. Es importante, manejar las condiciones ambientales que los trabajadores planifique lo que desee cumpliendo con las funciones laborales satisfactoriamente.

Cuadro N° 19. ¿Qué te motiva? Profesionalmente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Luchar por el país, siendo mejor cada día.	37	95
Otros.	3	5
TOTAL:	40	100

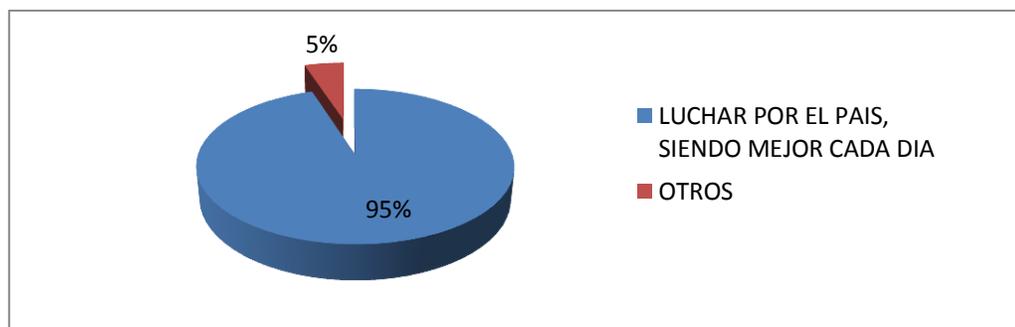


Gráfico N° 19. Resultados de lo que motiva. Profesionalmente.

En relación al cuadro 19 y gráfico 19, se observa que casi la totalidad de los encuestados se inclinaron por la opción de luchar por el país y ser mejor persona cada día, que es un factor que los motiva a continuar con sus labores y sueños; mientras que muy pocos (7%) participantes se sienten desmotivados profesionalmente. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, la

motivación tiende a disminuir y sobrevienen los estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, agresividad, agitación e inconformidad.

Cuadro N° 20. ¿Cómo piensas alimentarlo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siendo positivos.	18	45
Enfocándose en los objetivos.	18	45
Otros.	4	10
TOTAL:	40	100

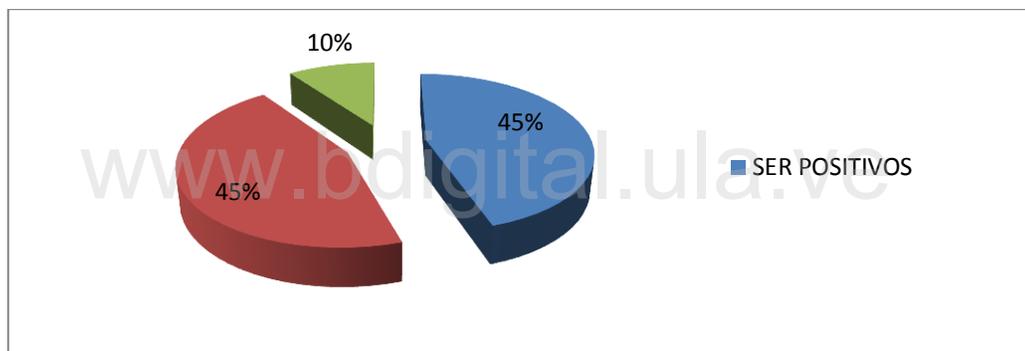
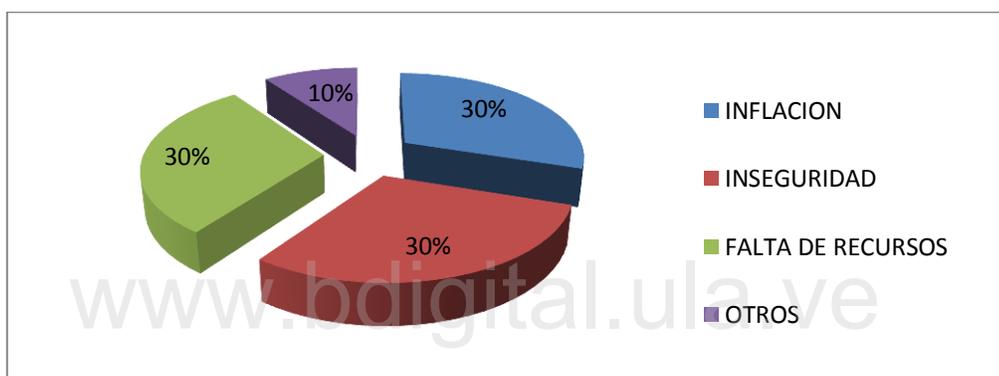


Gráfico N° 20. Resultados sobre que los motiva profesionalmente.

Según el cuadro 20 y gráfico 20 se observa un mismo porcentaje (45%) con respecto a siendo positivos y enfocarse en los objetivos. Estos factores positivos indican que las personas están incentivados, motivados y están proyectados a alcanzar los objetivos planteados. En cuanto al clima organizacional que abarcan el optimismo agrupa en cuanto a la planificación, el crecimiento y la resistencia a los problemas.

Cuadro N° 21. ¿Qué te DESMOTIVA? Personalmente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inflación.	11	30
Inseguridad.	11	30
Falta de recursos.	11	30
Otros.	7	10
TOTAL:	40	100



Gráfica N° 21. Resultado sobre que los desmotiva. Personalmente.

En referencia a los resultados emitidos por los encuestados se presentan en el cuadro 21 y gráfico 21, la gran mayoría se ubicaron en la opción de inflación, seguridad y la falta de recursos con el mismo porcentaje (30%), esto indica que son factores que personalmente los desmotiva. Mientras muy pocos (10%) respondieron que la viveza de las personas y la falta de educación. Considerando que la psicología positiva también abarca los conflictos, el estrés y el absentismo, estos factores pueden llevarnos a trabajadores depresivos y/o conflictivos. Estos resultados muestran que los empleados reconocen la influencia que tiene los factores a nivel emocional, por lo que son elementos difícilmente de controlar puesto que esto es

responsabilidad del Estado, en la aplicabilidad de planes o programas que mejoren la situación a nivel social.

Cuadro N° 22. ¿Qué te desmotiva? Profesionalmente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajos salarios.	11	30
Falta de incentivos.	11	30
Difícil ascenso.	11	30
Otros.	7	10
TOTAL:	40	100

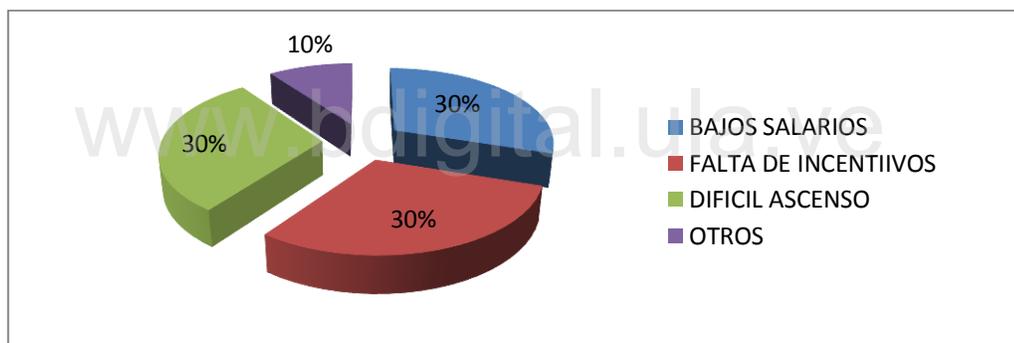


Gráfico N° 22. Resultados que los desmotiva. Profesionalmente.

Los resultados que muestra el cuadro 22 y gráfico 22, son similares al ítem anterior, coincide con el mismo porcentaje (30%) ubicando el bajo salario, falta de incentivos y difícil ascenso, son elementos desmotivadores a nivel profesional, mientras que muy pocos seleccionaron (7%) otros, como la falta de comunicación con los jefes y la alta asignación de actividades asignadas. Se observa que la empresa tiene muy pocas remuneraciones dinámicas, esto no contribuye al buen clima organizacional, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo porque

siempre se ganará lo mismo. En consecuencia, es fundamental aplicar estrategias empresariales que transforme estas debilidades en fortalezas, es decir, el gerente debe realizar reconocimientos, evaluar el desempeño laboral para que pueda hacer los ascenso de acuerdo al merito profesional.

Cuadro Nº 23. ¿Cómo piensas solucionarlo? (Referente a: ¿Qué te desmotiva? Profesionalmente).

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buscando otros ingresos.	35	90
Otros.	5	10
TOTAL:	40	100

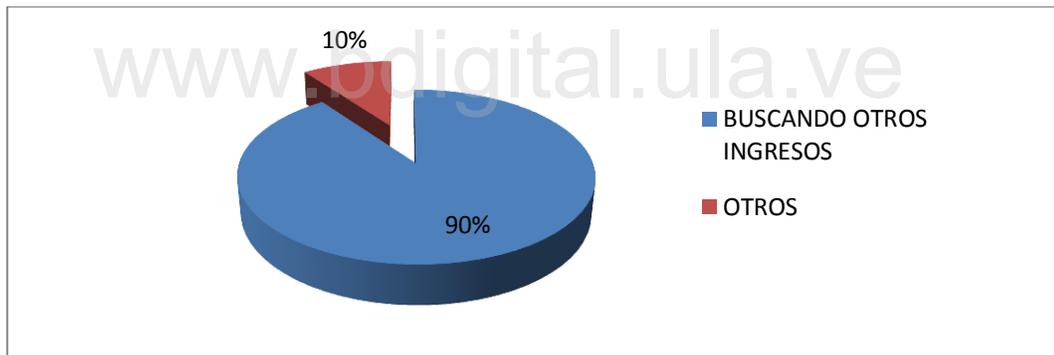


Gráfico Nº 23. Resultados de solución. Profesionalmente).

Se observa en el cuadro 23 y gráfico 23, que casi la totalidad de los participantes (90%) se ubicaron en la opción de buscar otra fuente de ingresos como solución a su desmotivación; mientras que muy pocos (10%) seleccionó la alterativas otros, lo que indica que el personal complementa sus ingresos fuera de su trabajo Considerando estos resultados, es primordial crearse un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más donde se premie de alguna manera monetaria. La psicología

también es el estudio de las fortalezas y de las virtudes, se trata de nutrir lo mejor que se tiene de cada uno.

D.- SITIO DE TRABAJO

Cuadro N° 24. ¿Cómo te gustaría tu sitio de trabajo? Ambiente físico.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amplio.	18	47
Con ventanas.	18	47
Otros.	4	6
TOTAL:	40	100

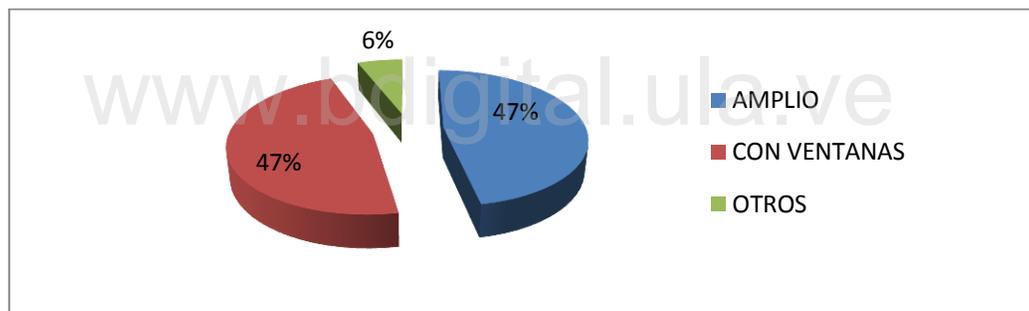


Gráfico N° 24. Resultados del Ambiente físico.

En este orden de ideas, en el cuadro 24 y gráfico 24, se observa que con el mismo porcentaje (47%) se ubicaron los encuestados por las opciones que le gustaría un ambiente de trabajo físico amplio y con ventanas. Pero muy pocos (6%) manifestaron que desean un sitio de trabajo más cómodo y más decorativo; con este resultado se puede decir que existen debilidades en el ambiente laboral. El ambiente físico comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros. Al respecto, Rojas (2011) señala:

Se trata de adaptar los productos, las tareas, las herramientas, los espacios y el entorno en general a la capacidad y necesidades de las personas, de manera que mejore la eficiencia, la seguridad y el bienestar de los consumidores, usuarios o trabajadores. (p. 7).

Por lo tanto, las organizaciones deben acondicionar el ambiental para prevenir su influencia negativa y conseguir el mayor confort y bienestar del trabajador para un óptimo rendimiento en su jornada laboral.

Cuadro N° 25. ¿Cómo te gustaría tu sitio de trabajo? Ambiente laboral.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor interacción.	20	48
Organizado.	17	46
Otros.	3	6
TOTAL:	40	100

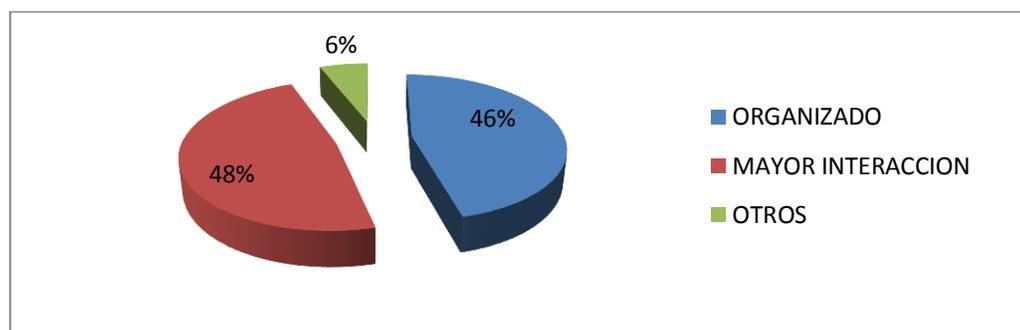


Gráfico N° 25. Resultados sobre el Ambiente laboral.

Con respecto al cuadro 25 y el gráfico 25, se evidencia que la mayoría (48%) de los participantes le gustaría un ambiente laboral organizado; luego otro grupo (46%) seleccionaron y el deseo que exista mayor interacción, mientras muy pocas personas (6%) manifestaron tener: un ambiente laboral

menos estresado y más dinámico. Este resultado afirma la necesidad de que en la empresa se trabaje de manera organizada, que fluya una mayor interacción y comunicación asertiva para que los empleados se desempeñen mejor su rol, cumpliendo con sus funciones y responsabilidades competentes. Al respecto, Busto (2012) señala:

El ambiente físico de trabajo. Las condiciones físicas del lugar de trabajo son fundamentales a la satisfacción de los empleados, una oficina limpia, espaciosa, bien iluminada, ordenada y armoniosa, promoverá no sólo el bienestar sino la productividad de los trabajadores (p.276).

En este contexto, las empresas deben brindar las condiciones ambientales óptimas para que los trabajadores estén motivados y se logre una mayor productividad, satisfaciéndose personal y laboralmente de manera eficiente y eficaz.

Análisis e Interpretación de los Resultados de los Indicadores Cualitativos. (Tiempo 1)

A.- La felicidad

Cuadro Nº 26. ¿Reconoce sus momentos de felicidad, cuáles han sido?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Graduación universitaria.	13	33
Nacimiento de los hijos.	13	33
Boda.	13	33
Otros.	1	1
TOTAL:	40	100

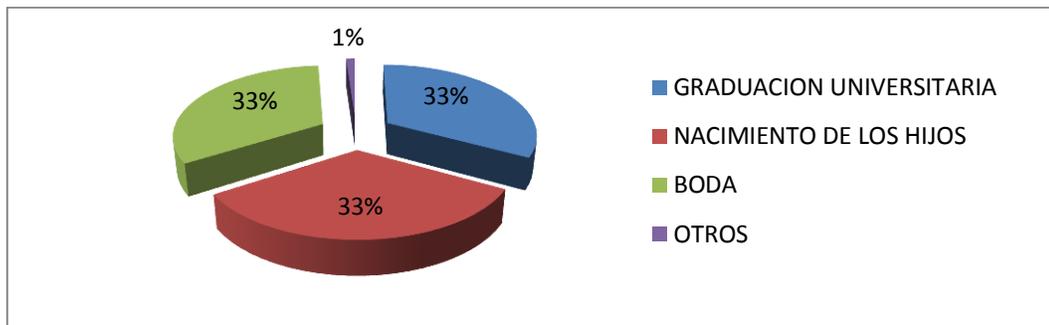


Gráfico N° 26. Resultados sobre los momentos de felicidad.

Continuando con la interpretación y descripción, se evidencia en el cuadro 26 y gráfico 26, que la mayoría de los participantes (35%) reconoce que sus momentos de mayor felicidad han sido sus graduaciones universitarias, después se ubicó la opción (33%) con el mismo porcentaje el nacimiento de sus hijos y haber tenido su boda, pero una persona se situó en otros. Este resultado, muestra que los individuos tuvieron momentos especiales y felices que marcan la vida. En este sentido, Martin Seligman explica que “la felicidad no implica sentirse bien todo el tiempo, si uno se interesa en las decisiones libres que toman las personas, éstas optan por muchas cosas que no las hacen felices”. Por tanto, es necesario que las empresas realicen actividades que integren al grupo familiar.

Cuadro N° 27. ¿Recuerda momentos tristes, cuáles fueron?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muertes de familiares o personas cercanas.	18	45
Despedidas de familiares y amistades	18	45
Otros.	4	10
TOTAL:	40	100

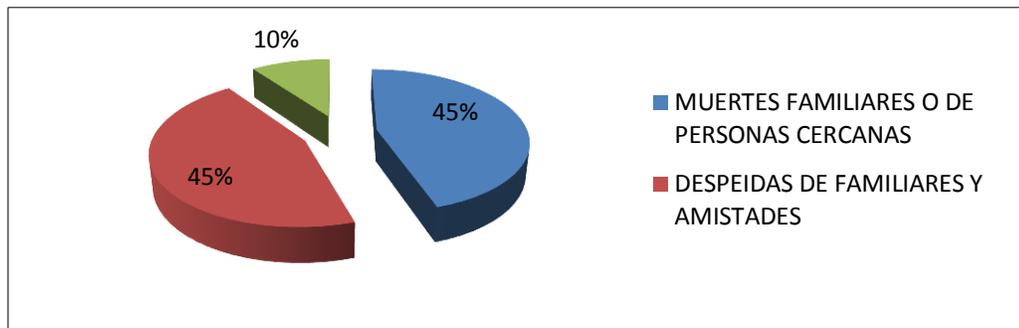
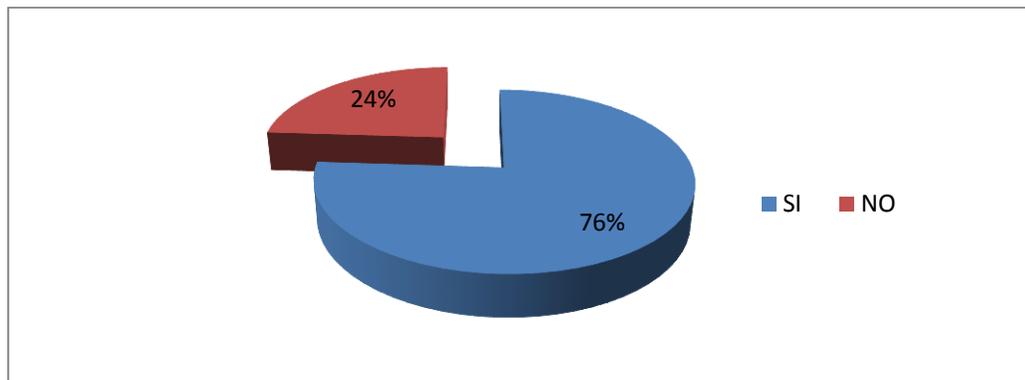


Gráfico N° 27. Resultados tristes.

En este mismo orden de ideas, el cuadro 27 y gráfico 27 se observa que la mayoría de los encuestados (45%) seleccionaron la opción de muertes familiares de personas cercanas y despedidas de familiares y amistades, estos dolores son sentimientos de sufrimiento, causando desánimo, tristeza, pesimismo, insatisfacción, entre otras, que es desfavorable causando en muchos casos ausentismo laboral, enfermedades depresivas, desmotivación, afectando el trabajo. La muerte de familiares o personas cercanas, las despedidas de familiares y amigos hacia otros países han sido los momentos más tristes que los participantes recuerdan. La empresa debe tener consideración en estos casos con la finalidad que no perjudique personalmente al empleado como a la organización.

Cuadro N° 28. ¿Considera que la felicidad es momentánea?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	76
No	10	24
TOTAL:	40	100



Gráfica N° 28. Resultados cuando es momentánea la felicidad.

El cuadro 28 y gráfico 28, muestra que casi la totalidad de los encuestados (76%) afirman que la felicidad es momentánea, y que al recordar o revivir los momentos especiales se siente felicidad nuevamente; mientras que muy pocos de ellos (24%) manifestaron lo contrario. Este resultado señala que el ser humano recuerda esos momentos a pesar del tiempo, porque son marcas inolvidables. Al respecto, Martin Seligman expresa “El tratamiento no consiste sólo en reparar lo que está roto, sino en nutrir lo mejor que tenemos en cada uno de nosotros”. Es importante destacar, que a pesar de ser un dolor, los recuerdos fortalecen el alma para emprender nuevos retos, todo es un aprendizaje en la vida.

Cuadro N° 29. ¿Se siente satisfecho, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque he logrado mucho de los objetivos propuesto.	22	52
No, porque me falta experimentar y conocer.	18	45
TOTAL:	40	100

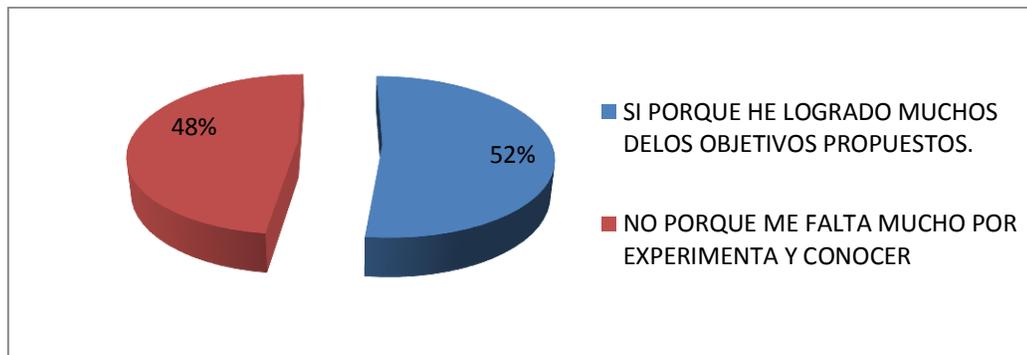


Gráfico N° 29. Resultado de satisfacción.

En relación al cuadro 29 y gráfico 29, muestra que la mayoría de los encuestados (52%) seleccionaron que se sienten satisfecho porque han logrado muchos objetivos que se han planteado, mientras que otros se ubicaron (48%) manifestaron lo contrario, es decir, insatisfecho por la falta de experimentar y conocer diferentes etapas de la vida. Por lo tanto, es necesario motivar a un grupo de los encuestados para estimular a que tenga creatividad, autoestima, se integren más a la participación empresarial, que determine el rendimiento, el crecimiento personal y profesional de ellos.

B.- Reconocimiento de emociones positivas

Cuadro N° 30. ¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuáles fueron?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Graduación universitaria	11	30
Nacimiento de hijos	11	30
Compra de vehículo y/o vivienda	11	30
Otros.	7	10
TOTAL:	40	100

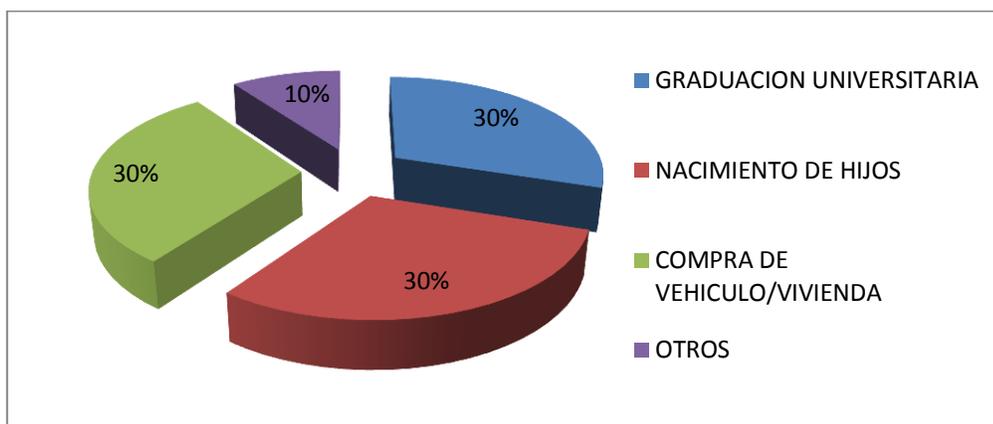


Gráfico N° 30. Resultados de las emociones positivas pasadas.

En correspondencia con el cuadro 30 y gráfico 30, se evidencia una distribución equitativa, es decir, los tres aspectos estudiados: graduación universitaria, nacimiento de hijos, compra de vehículo/ vivienda, coincidieron con el mismo porcentaje (30%), indicando que son emociones positivas que mayor recuerdan y les atraen; mientras que una persona manifestó otros (10%). Coincide con los momentos felices y pasan a formar historia en la vida. Arrojado a los aspectos de optimismo grupal como: la planificación, la reinterpretación positiva y el crecimiento personal.

Cuadro N° 31. ¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Perdidas familiares	35	85
Otros.	5	15
TOTAL:	40	100

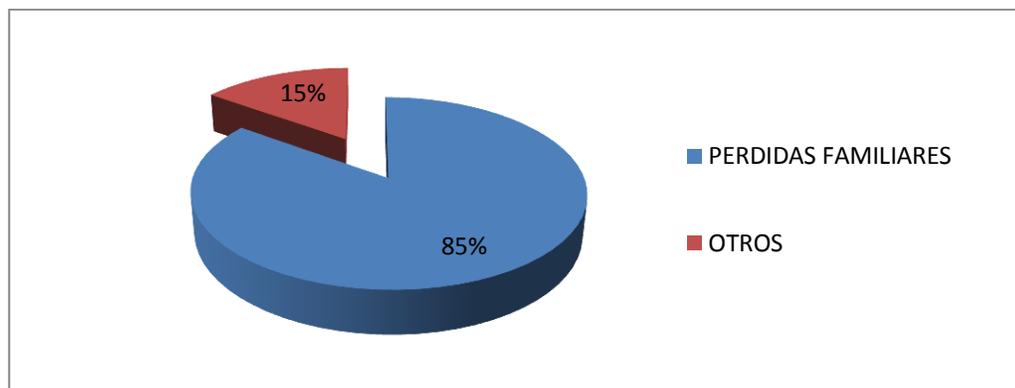
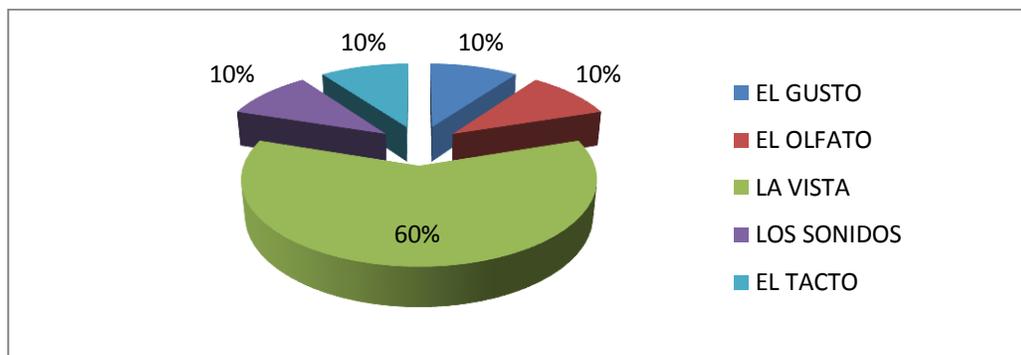


Gráfico Nº 31. Resultados de las emociones negativas pasadas.

Como se puede observar en el cuadro 31 y gráfico 31 casi la totalidad de los encuestados se ubicaron en la opción pérdidas de familiares han sido emociones negativas pasadas que más han impactado sus vidas; mientras que muy pocos (15%) se situaron en la alternativa otros. Coinciden con las respuestas emitidas en los resultados de los momentos tristes. Adoptar una actitud optimista con poder, fuerza y fortaleza es lo sugerido para superar las experiencias vividas que han marcado nuestras vidas de manera negativa.

Cuadro Nº 32. ¿Con cuál de sus 5 Sentidos percibe emociones positivas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La vista.	24	60
El gusto.	4	10
El olfato.	4	10
El oído.	4	10
El tacto.	4	10
TOTAL:	40	100

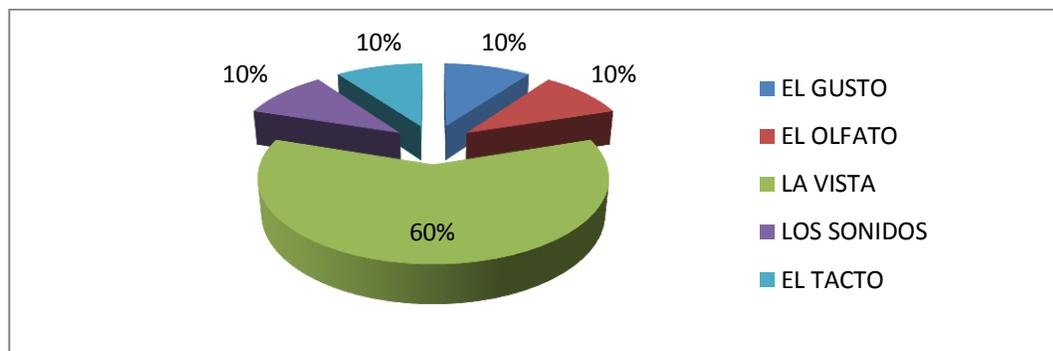


Grafica N° 32. Resultados de los 5 Sentidos percibe emociones positivas.

Según lo señalado en el cuadro 32 y el gráfico 32, se evidencia que el mayor porcentaje (60%) alega percibir las emociones positivas a través de la vista. Mientras una minoría de ellos seleccionó el gusto, el olfato, los sonidos y el tacto. Es decir, que el primer sentido utilizado es la vista, permitiendo que aprecien directamente las emociones positivas. También tiene que ver con las sensaciones, al ver a una persona o a un grupo de personas sonriendo, automáticamente esto causa un sentido de bienestar y felicidad, es solo un claro ejemplo.

Cuadro N° 33. ¿Con cuál de sus 5 Sentidos percibe emociones negativas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La vista.	24	60
El gusto.	4	10
El olfato.	4	10
El oído.	4	10
El tacto.	4	10
TOTAL:	40	100



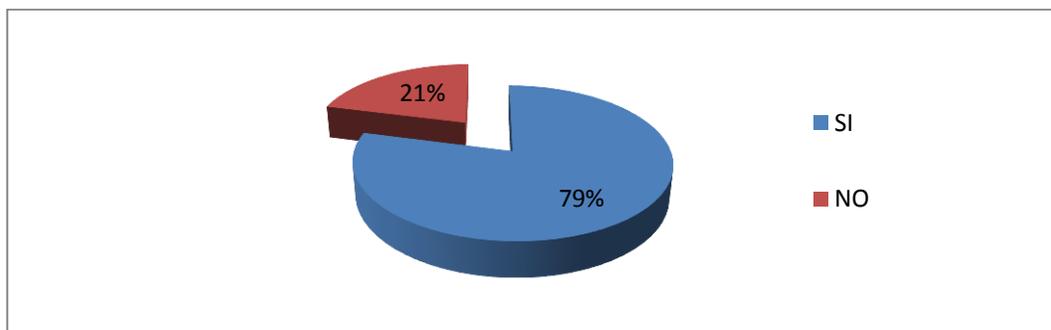
Gráfica N° 33. Resultados de los 5 Sentidos percibe emociones negativas.

La distribución de los resultados mostrados en el cuadro 33 y gráfico 33 son iguales al ítem de las emociones positivas; es decir, el sentido que percibe negativamente las emociones es la vista (60%), mientras que los otros sentidos el porcentaje es igual (10%) lo que indica que una persona ubica como lo contrario, esto indica que observan primero por el gusto, el olfato, los sonidos y el tacto; además coincide con el ítem de emociones tristes o ansiedad. En la vida existen momentos que duelen, son sentimientos que ocasionan dolor, y que ese tiempo debe ser respetado porque es un duelo que tienen que superar poco a poco.

C.- Autopercepción de emociones

Cuadro N° 34. ¿Logra usted percibir situaciones pasadas, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, recordando y haciendo frente a la realidad.	31	79
No, lo pasado quedo atrás.	9	21
TOTAL:	40	100

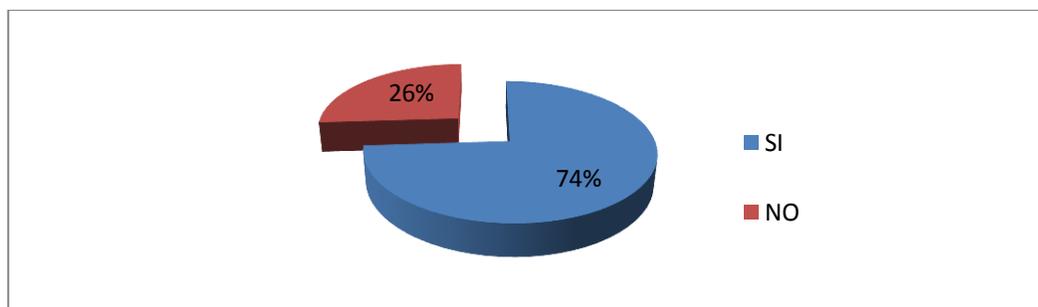


Grafica Nº 34. Resultados sobre la percepción de situaciones pasadas.

El cuadro 34 y gráfico 34 muestra que la mayoría de los participantes (79%) afirma percibir las situaciones pasadas recordando y haciendo frente a la realidad, mientras que una minoría (21%) las niega asumiendo que el pasado quedó atrás. Asumir las consecuencias de los actos es una muestra de valentía, sensatez y madurez, estas teorías se encuentran basadas en el optimismo aprendido.

Cuadro Nº 35. ¿Asume usted la responsabilidad del pasado, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, haciendo frente al presente.	30	74
No	10	26
TOTAL:	40	100



Grafica Nº 35. Resultados sobre la responsabilidad del pasado.

En relación al cuadro 35 y gráfico 35 se observa que la gran mayoría (74%) de los participantes aceptan reconocer las responsabilidades adquiridas en el pasado haciendo frente al presente; mientras un grupo pequeño (26%) manifestaron lo contrario. Este resultado señala que las personas asumen las consecuencias de los actos, es una muestra de valentía, sensatez y madures, estas teorías se encuentran basadas en el optimismo aprendido.

Cuadro N° 36. ¿La culpa obstaculiza su vida, de qué manera?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No, soy responsable de las consecuencias del pasado	36	90
Si, actué de manera inmadura.	4	10
TOTAL:	40	100

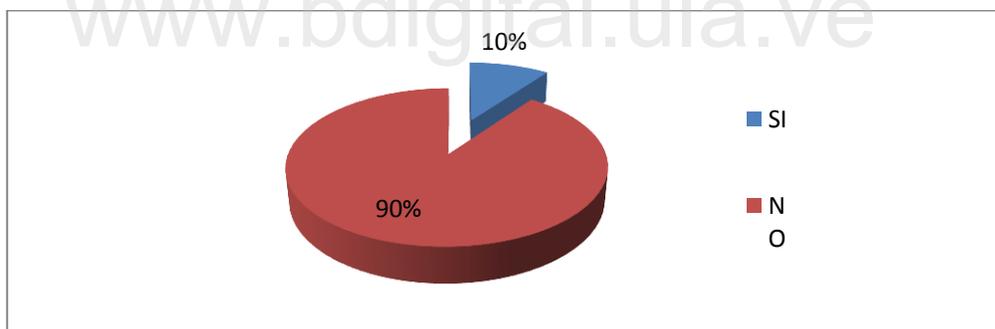


Gráfico N° 36. Resultados sobre la culpa obstaculiza la vida.

En el cuadro 36 y gráfico 36, se observa que la mayoría de los participantes no se sienten culpables por las consecuencias del pasado, mientras que una persona (10%) manifestó que actúa de manera inmadura, lo asumen y tratan de mejorarlo con el tiempo. Este resultado, muestra que asumen la responsabilidad de los actos, es decir, son conscientes, sensatos, valientes y maduros, estas teorías se encuentran basadas en el optimismo aprendido. Mientras que el otro grupo necesita orientación y ayuda para que

vaya madurando para que vayan reconociendo y aceptando las consecuencias de los actos.

Cuadro N° 37. ¿La preocupación obstaculiza su vida, de qué manera?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No, trato de buscarle solución a los problemas.	33	85
Sí, es frustrante no poder solventar los problemas.	7	15
TOTAL:	40	100

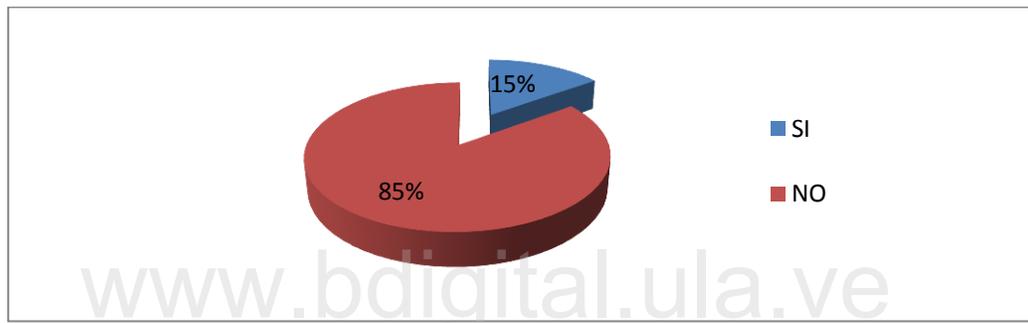


Gráfico N° 37. Resultados de la preocupación obstaculiza la vida.

En este contexto, se refleja en el cuadro 37 y gráfico 37 que casi la totalidad (85%) de los personajes está consciente de que las preocupaciones no obstaculizan su vida ya que tratan de buscarle solución a los problemas y salir adelante; mientras que muy pocos (15%) manifestaron lo contrario, es decir, es frustrante no tener la valentía de poder solventar una situación problemática. Este resultado señala que tratan de buscarle solución a los problemas, es de decir, evitan los conflictos, esta virtud es un punto favorable para la empresa puesto están dispuestos a buscar alternativas para superar cualquier problema que se presente a nivel empresarial.

Cuadro Nº 38. ¿Percibe usted los efectos de los problemas actuales del país en el futuro?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	55
No	15	45
TOTAL:	40	100

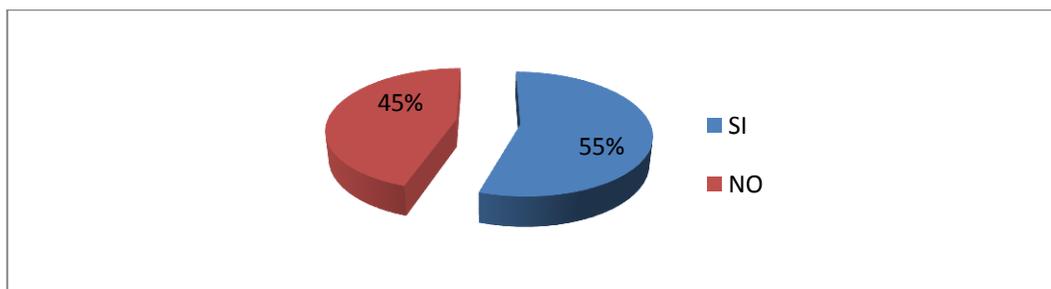


Gráfico Nº 38. Resultados sobre los efectos de los problemas actuales del país en el futuro.

En cuanto al cuadro 38 y gráfico 38, el mayor porcentaje (55%) de las personas afirman que los problemas actuales del país afectaran el futuro, mientras que otro grupo de los encuestados (15%) están en total desacuerdo. En este sentido, Álvaro Pérez Kattar sugiere las 3E del Éxito denominadas para él como: Energía, Entusiasmo, Empatía. Estas también pueden ser aplicables en el espacio personal de cada individuo.

D.- Comunicación de emociones

Cuadro Nº 39. ¿Aplica estrategias para manejar situaciones conflictivas, cuáles?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, comunicándose y escuchando a las partes.	30	75
Otros.	10	25
TOTAL:	40	100

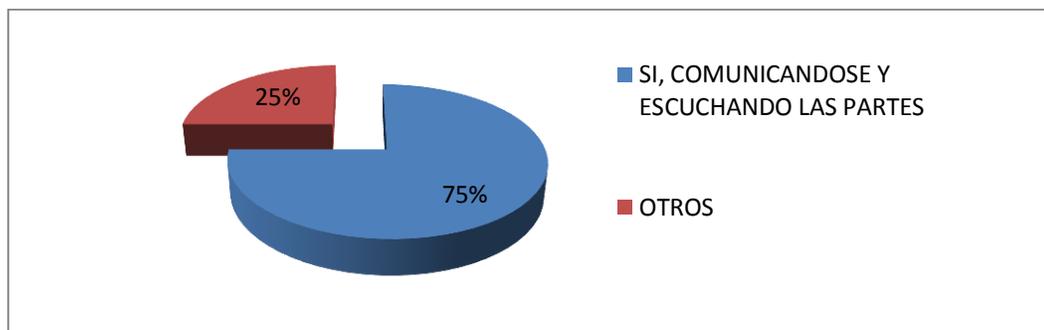


Gráfico N° 39. Resultados sobre la aplicación de estrategias para manejar situaciones conflictivas.

En el cuadro 39 y gráfico 39 se observa que la mayoría de los encuestados (75%) manifestaron que aplican estrategias para manejar las situaciones conflictivas, una de ellas es la comunicación y el escuchar a las partes, mientras que un pequeño grupo (25%) se ubicaron en otros. En este sentido, Seligman expresa que las personas cuando fracasan no tienen mucho consuelo, no tienen un Dios en que creer, no tienen una familia amplia en la que apoyarse, ni tampoco a una comunidad a la que pertenecer, asimismo, carecen de objetivos mayores que constituyan consuelos frente al fracaso individual. Por lo cual, ser comunicativos y apreciativos es una buena estrategia que toda empresa debe emplear para tener un clima organizacional positivo.

Cuadro N° 40. ¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, con expresiones corporales	35	87
Otros.	5	13
TOTAL:	40	100

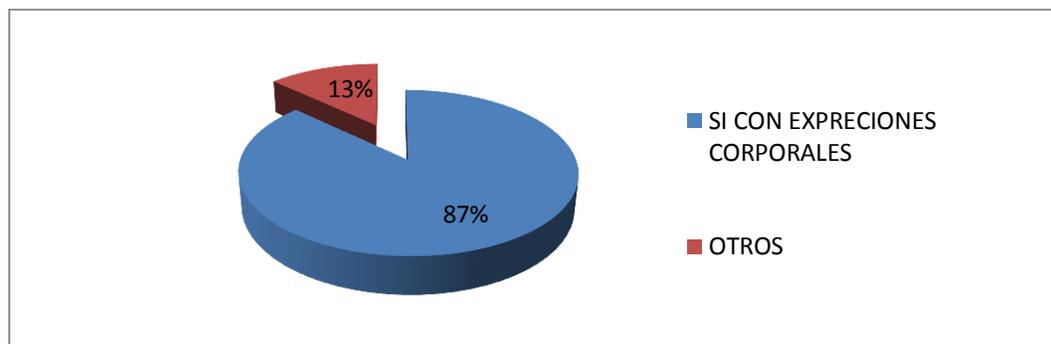
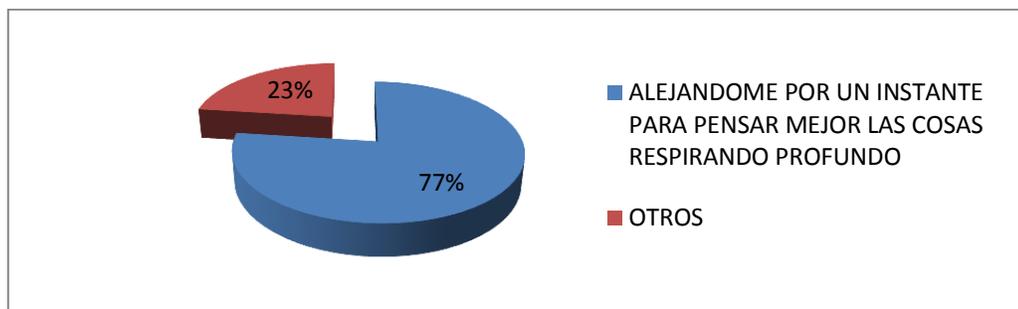


Gráfico N° 40. Resultados sobre las emociones negativas.

En el cuadro 40 y gráfico 40, se observa que la gran mayoría (87%) de los participantes afirman que con expresiones corporales expresan las emociones negativas; mientras que un grupo pequeño (13%) se ubicó en otros. Esto indica que los gestos son símbolo que muestran sentimientos tanto negativos como positivos, por lo tanto en las organizaciones deben tener sensibilización con respecto a las emociones para poder saber actuar ante estos momentos. El temperamento es uno de los pronósticos más importantes de los niveles de experiencias positivas que una persona sentirá, este puede ser verbal o corporal.

Cuadro N° 41. ¿Tienes control sobre tus emociones negativas, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alejándome por un instante para pensar mejor las cosas	31	77
Otros.	9	23
TOTAL:	40	100



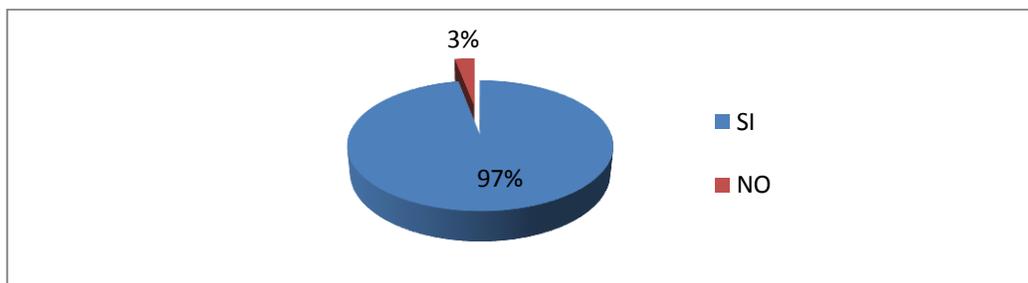
Grafica N° 41. Resultados sobre el control de las emociones negativas.

En este ítem, el cuadro 41 y gráfico 41 muestra que la mayoría de los participantes (77%) coinciden en que alejándose por un momento para pensar un poco mejor las cosas es como controlan sus emociones negativas, mientras que un pequeño grupo (23%) respondió lo contrario. Este resultado indica que las personas tienen control en las emociones, lo que indica que pueden seguir sus actividades con normalidad en caso que tengan una situación negativa. Por tal razón, el optimismo grupal se relaciona de manera positiva, con las habilidades de afrontamiento favorables como: planificación, reinterpretación positiva, crecimiento personal, resistencia a los problemas; y, de manera negativa, con estilos de resistencia considerados inadaptados como: centrado en las emociones, negación y distanciamiento conductual.

E.- Permanencia

Cuadro N° 42. ¿Asignas tiempo prolongado para situaciones positivas?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	97
No	2	3
TOTAL:	40	100



Grafica Nº 42. Resultados sobre el tiempo prolongado para situaciones positivas.

En relación con el cuadro 42 y gráfico 42 se observa que casi la totalidad de los participantes (97%) afirman dedicar tiempo prolongado a las situaciones positivas; mientras que una minoría (3%) manifestó lo contrario. Este resultado señala que las personas son prudente dedican tiempo para pensar y poder tomar decisiones en función de mejorar la situaciones presentes. La psicología organizacional positiva, también, desarrolla la creatividad, el sentido del flujo y de las labores rutinarias, incrementando el sentido de la felicidad a través de las labores cotidianas.

Cuadro Nº 43. ¿Asignas tiempo prolongado para situaciones negativas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	39	99
Si	1	1
TOTAL:	40	100

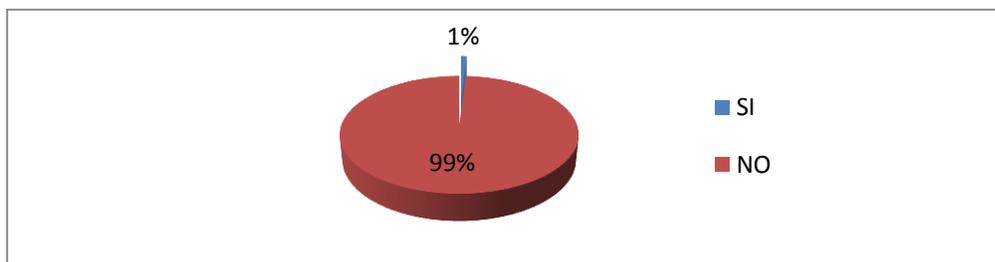


Gráfico Nº 43. Resultados sobre el tiempo prolongado para situaciones negativas.

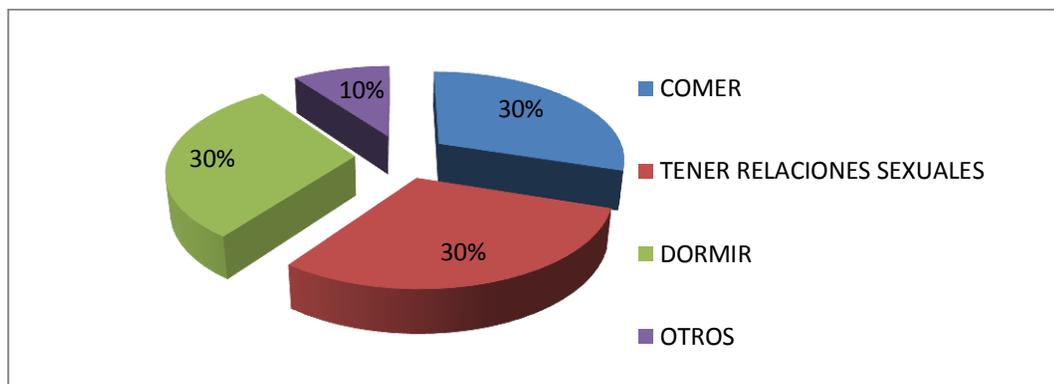
En efecto, en el cuadro 43 y gráfico 43, muestra que casi la totalidad de los participantes niegan dedicar tiempo a las situaciones negativas; aunque en el ítem anterior expresaron casi lo mismo, aunque uno manifestó lo contrario (1%). Esta respuesta lleva a pensar en elevar la calidad de vida laboral que incluye salud, bienestar y satisfacción, de esta manera se obtendrán trabajadores más proactivos.

www.bdigital.ula.ve

F.- Placeres

Cuadro Nº 44. ¿Cuáles son tus placeres corporales? (referido a los 5 sentidos)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comer.	11	30
Tener relaciones sexuales.	11	30
Dormir.	11	30
Otros.	7	10
TOTAL:	40	100



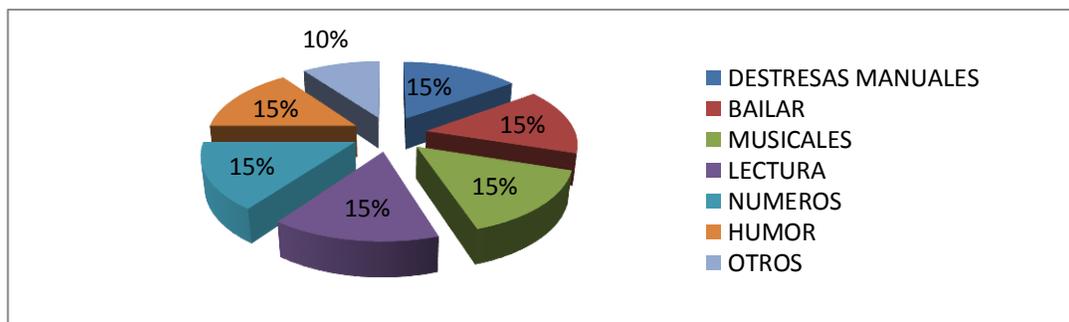
Gráfica Nº 44. Resultados sobre los placeres corporales

En cuanto a los placeres corporales, en el cuadro 44 y gráfico 44 muestra que los porcentajes (30%) son iguales en tres aspectos, por lo que los participantes respondieron que comer, tener relaciones sexuales y dormir son las definiciones que mayor placer les producen; mientras que una minoría (10%) se ubicó en otros, estos considera distintos elementos que causan placeres. Los patrones de comportamiento como el disfrute, la alegría, el interés, el orgullo, la flexibilidad, la creatividad y la eficiencia, demuestran mayor confianza y persistencia ante situaciones de retos, adaptándose a los cambios.

Cuadro Nº 45. ¿Cuáles son tus talentos?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Destrezas manuales.	7	15
Bailar.	7	15
Musicales.	7	15
La lectura.	7	15
El humor	7	15
Números	5	10

TOTAL:	40	100
--------	----	-----



Gráfica N° 45. Resultados sobre los talentos.

En el cuadro 45 y gráfico 45, se observa que la distribución de los porcentajes son iguales (15%), lo que indica que hay versatilidad de talentos en cuanto a las respuestas de los participantes, entre las más destacadas: destrezas manuales, bailar, cantar, leer, el humor y los números; mientras que una minoría (10%) se ubicaron en Otros, estas aptitudes son aspectos positivos que facilitan la productividad de los trabajadores son sus destrezas y habilidades personales, estos, cuando son involuntarios, llevan a la solución de problemas y la toma de decisiones rápidamente.

G.- Gratificaciones

Cuadro N° 46. ¿Has logrado realizaciones personales en tu vida?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	99
No	1	1
TOTAL:	40	100

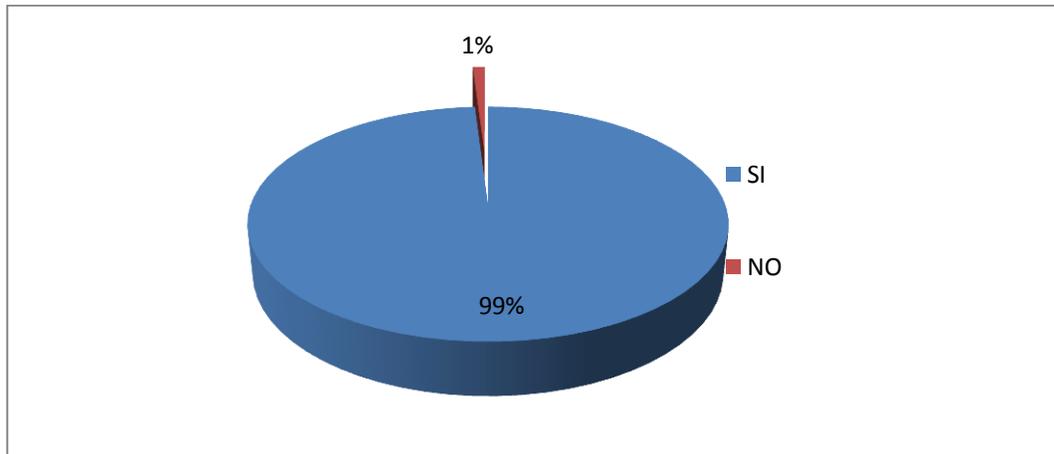
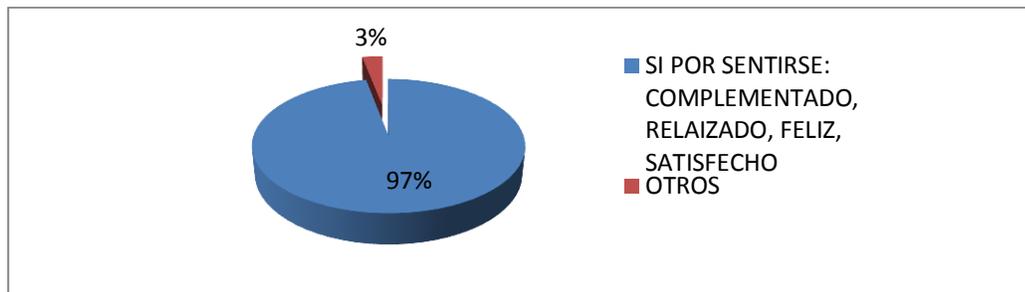


Gráfico N° 46. ¿Has logrado realizaciones personales en tu vida?

En el cuadro 46 y gráfico 46, se evidencia que casi la totalidad (99%) de los participantes afirman sentirse realizados en la vida, mientras que una minoría (1%) manifestó lo contrario. Este resultado confirma que las personas que trabajan en la empresa han logrado realizar sus proyectos de vida, es importante que la organización realice incentivos en un ambiente sano, con control del puesto de trabajo y con la oportunidad para el uso de sus habilidades.

Cuadro N° 47. ¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si por sentirse: complementado, realizado, satisfecho.	38	97
Otros.	2	3
TOTAL:	40	100



Grafica N° 47. Resultados sobre cómo se sienten comprometidos con los momentos de realización personal.

En relación al cuadro 47 y gráfico 47, se evidencia que casi la totalidad (97%) de las personas se siente complementado, realizado y satisfecho, mientras que una minoría (3%) manifestaron otros. Este resultado muestra que los empleados tienen sentido de pertinencia y compromiso con sus responsabilidades personales. Por tanto, en las organizaciones es primordial que se promueva actividades o talleres que fomente el proceso comunicacional, el liderazgo, la identidad, pertenencia y la motivación con la finalidad que los trabajadores sean más sanos y productivos.

Cuadro N° 48. ¿Qué tareas te gustaría realizar en este momento?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tener un mejor país.	9	23
Tener un inmueble.	9	23
Tener una familia.	9	23
Estudios de alto nivel.	9	23
Otros.	4	8
TOTAL:	40	100

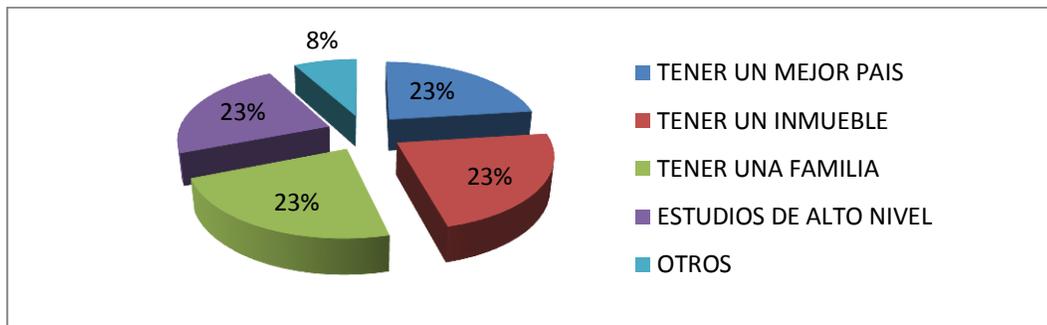


Gráfico Nº 48. Resultados sobre las tareas que le gusta realizar en este momento.

De acuerdo, a los resultados que presenta el cuadro 48 y gráfico 48, se observa distribución de los porcentajes iguales (23%) para diferentes aspectos como lo es: Tener un mejor país, un inmueble, una familia y estudios de alto nivel son las actividades que les gustaría realizar en este momento, pero una minoría (8%) manifestó otros, es decir piensa que hay otros elementos que harían al instante. Este resultado significa, que el personal está abierto a cambios que transformen cada una de las tareas mencionadas. En consecuencia, el optimismo a través de la fuerza, el poder y la fortaleza, muestra mayor confianza y persistencia ante situaciones de retos, adaptándose a los cambios.

H.- Compromiso y flujo (engagement and flow)

Cuadro Nº 49. ¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No, Hay que tener constancia, voluntad y compromiso para ser eficientes	35	90
Otros.	5	10
TOTAL:	40	100

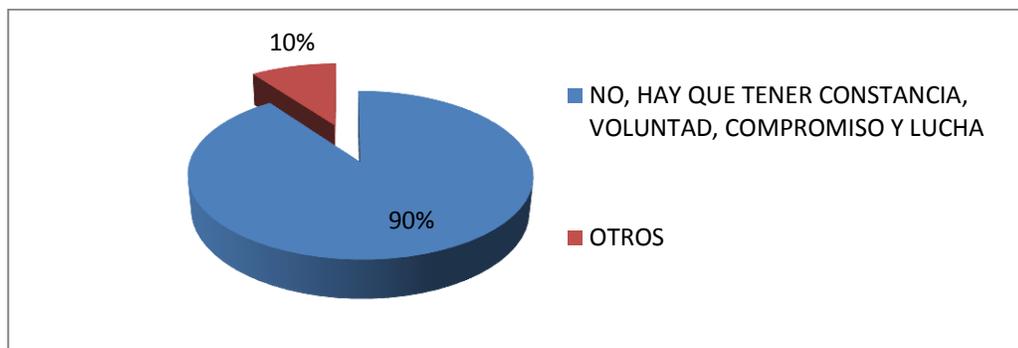


Gráfico N° 49. Resultados sobre la eficiencia

En cuanto a los resultados del cuadro 49 y gráfico 49, se evidencia que casi la totalidad (90%) de los participantes dice que la eficiencia no es difícil de alcanzar ya que hay que tener constancia, voluntad y compromiso; mientras que una minoría (10%) se ubicó en otros, esto indica que ese grupo de trabajadores no tienen confianza, ni responsabilidad ante sus deberes. En consecuencia, la organización debe brindar al trabajador los medios para que este tenga emociones positivas, donde valore el ámbito laboral, asociada a la conducta potencial y el emprendimiento, además aumente el impulso por explorar, obtener información, así como adquirir nuevas experiencias que contribuyan al éxito empresarial. Es lo que caracteriza la autonomía del puesto de trabajo, obteniendo claridad en las tareas y responsabilidad, demandas laborales realistas, retroalimentación sobre la labor desempeñada, apoyo de línea de mando, buenas condiciones de salud y seguridad, y la oportunidad del contacto social.

Cuadro N° 50. ¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, mejor desempeño, práctica y eficiencia.	39	99
Otros.	1	1
TOTAL:	40	100

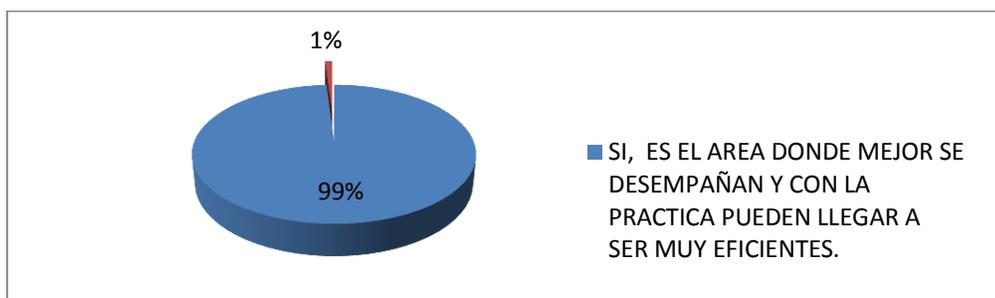


Gráfico N° 50. Resultados sobre el interés en la actividad.

En relación al cuadro 50 y gráfico 50, se observa que la totalidad (99%), manifestó con mejor desempeño, práctica y eficiencia, es mayor el interés en las actividades que realizan; pero existe una minoría (1%) que opino lo contrario. Este resultado muestra que el trabajador en una empresa debe laborar con demandas laborales realistas, claridad en las tareas, oportunidad para el contacto social, oportunidad de crecimiento, oportunidades, recompensas y desafíos. Característico de las organizaciones positivas.

Cuadro N° 51. ¿Te consideras eficaz, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, aplicando lo aprendido.	39	99
Otros.	1	1
TOTAL:	40	100

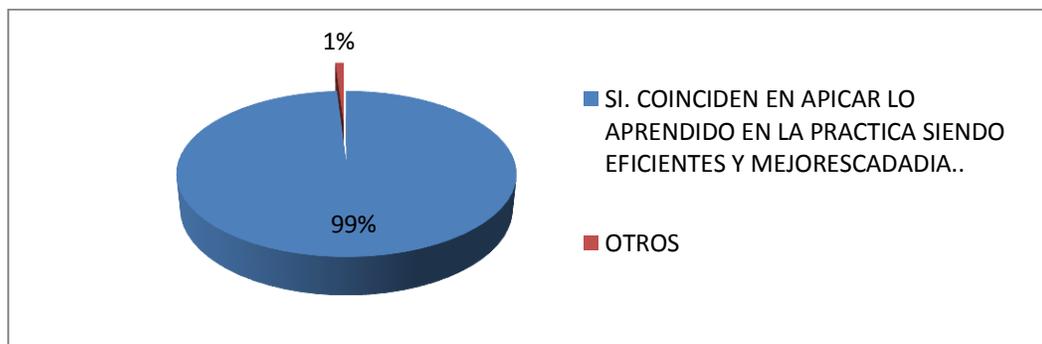


Gráfico N° 51. Resultados sobre la eficacia

El resultado del cuadro 51 y gráfico 51, coincide con el porcentaje del ítems anterior, es decir, casi la totalidad (99%) consideran eficaces aplicando lo aprendido, porque hacer repetidas veces la misma actividad tiene menor probabilidad de error, convirtiéndose en una actividad mecánica; mientras que una minoría (1%) manifestó lo contrario. De allí la importancia que los gerentes no cansen a los empleados con rutinas, exceso de control y procedimientos, debido a la poca planificación, la continua rotación desfavorece a que se realice un trabajo eficiente. La motivación laboral, con empleados comprometidos y con deseo de sumar, enriqueciendo el trabajo, con participación y delegación.

Análisis e Interpretación de los Resultados del Diagnóstico del Personal (Tiempo 2).

A.- FODA

Cuadro N° 52. ¿Cuáles son las Fortalezas que te amenazan?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Responsables con el tiempo invertido	12	30
Perseverantes y optimistas	10	25
Pacientes para alcanzar los objetivos planteados	12	30
Otros	6	15
TOTAL:	40	100

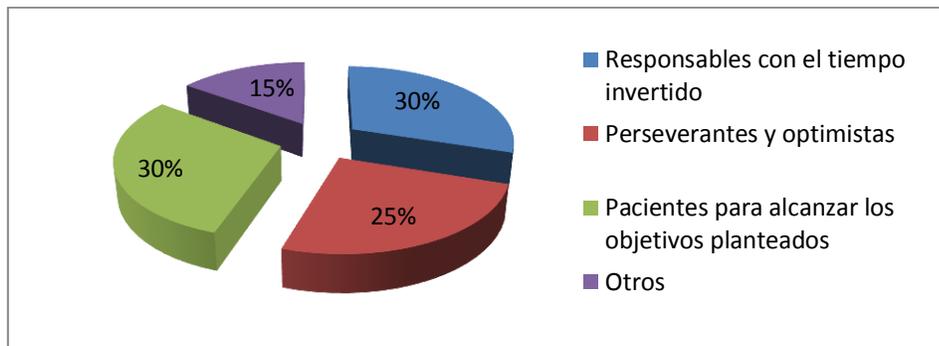


Gráfico N° 52. Resultados de las Fortalezas que te Amenazan.

En el cuadro 52 y gráfico 52, los resultados son iguales (25%) en dos aspectos donde los participantes manifestaron ser responsables con el tiempo invertido, pacientes para alcanzar los objetivos planteados. Luego se ubicó otro grupo (25%) que son perseverantes y optimista, mientras que una minoría (15%) manifestaron otros. Esto muestra el optimismo que poseen los empleados, no hay amenazas, al contrario existen fortalezas que contribuyen a mantenerse motivados para realizar sus tareas laborales. De allí, la importancia que las empresas mantengan en su planificación organizacional talleres motivacionales que permitan lograr que las personas tenga una emotividad equilibrada para ser proactivos.

Cuadro N° 53. ¿Cuáles son las Debilidades que interfieren en tus Oportunidades?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La oportunidad de seguir creciendo intelectualmente haciendo buena inversión de tiempo y de los obstáculos que se presenten	35	88
Otros	5	12
TOTAL:	40	100

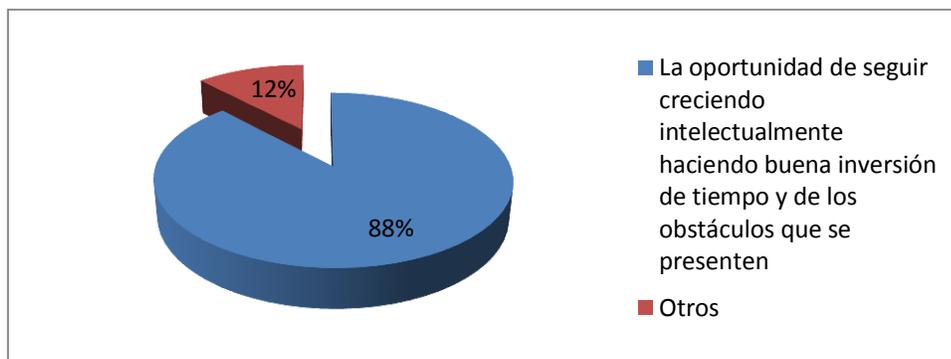


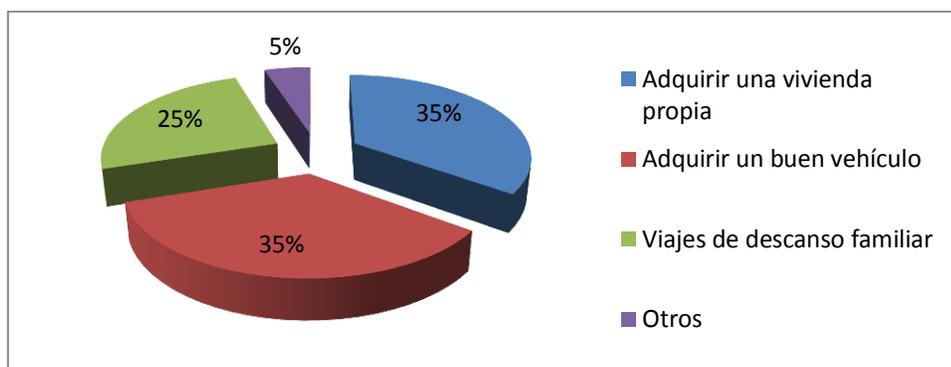
Gráfico N° 53. Resultados de las Debilidades que interfieren en tus Oportunidades.

El cuadro 53 y el gráfico 53, muestra que casi la totalidad de los encuestados (88%) e ubicaron en la opción: la oportunidad de seguir creciendo intelectualmente haciendo buena inversión del tiempo y de los obstáculos que se presentan; mientras que una minoría (12%) se situaron en otros, es decir, como debilidad ante oportunidades es una herramienta la cual debe aprovecharse para alcanzar objetivos propuestos en el sitio de trabajo.

B.- Metas/Objetivos

Cuadro N° 54. ¿Cuáles son tus Objetivos Personales?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adquirir una vivienda propia	14	35
Adquirir un buen vehículo	14	35
Viajes de descanso familiar	10	25
Otros	2	5
TOTAL:	40	100



Gráfica N° 54. Resultados sobre los Objetivos Personales

En relación al cuadro 54 y gráfico 54, se observa que dos aspectos coincidieron con el mismo porcentaje (35%): el adquirir una vivienda propia y un buen vehículo son las respuestas de la mayoría de los participantes, le siguen realizar viajes de descanso familiar (25%), mientras que una minoría se ubicó en otros. Estos resultados señalan que las personas tienen definidas cuales son los objetivos personales a alcanzar. Esto responde a intereses propios y particulares de los participantes que esperan lograr con apego propio al sitio de trabajo.

Cuadro N° 55. ¿Cuáles son tus Objetivos Profesionales?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Independencia Económica	10	25
Tener empresa propia	15	38
Realizar estudios de alto nivel	10	25
Otros	5	12
TOTAL:	40	100

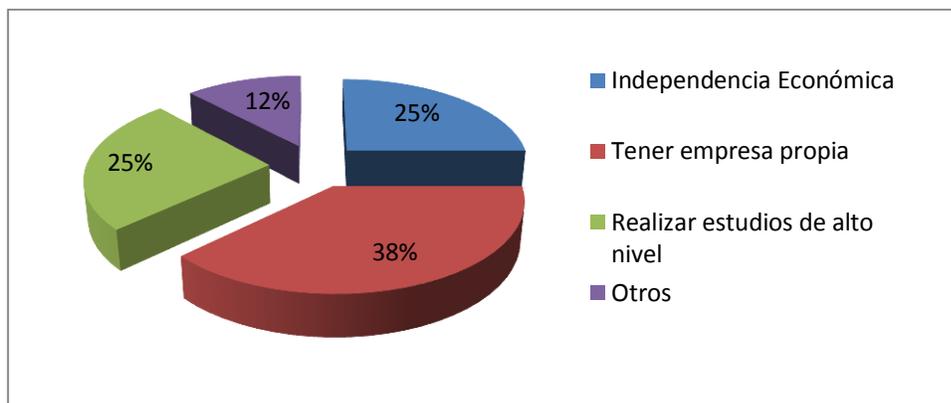


Gráfico N° 55. Resultados sobre los Objetivos Profesionales

El cuadro 55 y gráfico 55, se observa que el mayor porcentaje (38%) se ubicó en tener una empresa propia, después se situó con el mismo porcentaje (25%) la independencia económica y realizar estudios de alto nivel, y por último una minoría (12%) en otros. De los objetivos profesionales, como factor de crecimiento profesional, el tener una empresa propia es el planteamiento de mayor importancia en esta categoría, pero se evidencia que todos tienen bien claros y definidos los objetivos profesionales, lo que indica, el ímpetu de los participantes referente a los deseos de superación, teniendo como conocimiento invaluable la experiencia obtenida en este momento.

C.- Motivación/Desmotivación

Cuadro N° 56. ¿Qué te Motiva?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La familia y el país	18	40
Los deseos de superación	18	40
Otros	4	10
TOTAL:	40	100

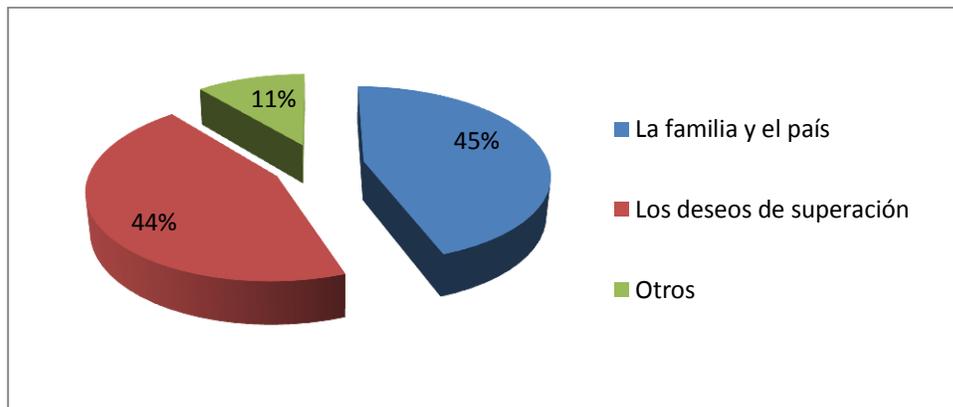


Gráfico N° 56. Resultados sobre Motivación.

En este sentido, el cuadro 56 y gráfico 56, muestra los resultados, el mayor porcentaje (45%) de los participantes reafirman que los factores que más los motivan son la familia y el país, luego se situó (44%) de los empleados manifestando los deseos de superación; mientras que una minoría (11%) se colocó en otros. Esto señala que las personas tienen una motivación para impulsar sus deseos y lograr los sueños a nivel personal y profesional. Si bien, la psicología positiva estudia el bienestar psicológico que incluyen la felicidad, las fortalezas y las virtudes humanas, a través de la creatividad, la inteligencia, el humor, la sabiduría, el optimismo y la gratitud.

Cuadro N° 57. ¿Qué te Desmotiva?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Los bajos salarios	12	30
La inseguridad	12	30
El desgaste físico	12	30
Otros	4	10
TOTAL:	40	100

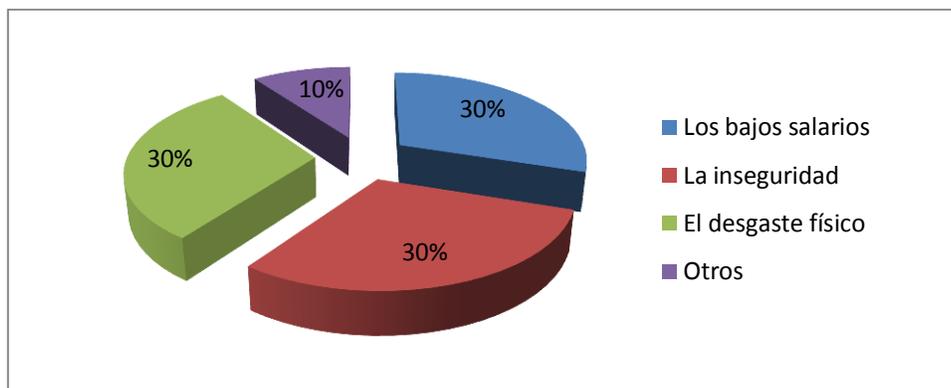


Gráfico N° 57. Resultado sobre la desmotivación.

En relación al cuadro 57 y gráfico 57, se evidencia que existe desmotivación, en vista que los porcentajes fueron iguales en tres aspectos (30%): bajo salario, la inseguridad y el desgaste físico, mientras que una minoría (10%) se colocó en otros. Este resultado muestra que los empleados tienen elementos que los hacen sentirse desmotivados; por lo tanto, es primordial que la organización reimplanté estrategias que logre superar por lo menos el desgaste físico, porque los otros dos aspectos escapan de ellos, es una responsabilidad del Estado que haga cumplir las leyes que están establecidas según la pirámide de Keen. En consecuencia, las tasas de depresión siguen en aumento y no existe explicación científica que lo certifique, sin embargo, Seligman sugiere adquirir andamios espirituales que puedan fortalecer sus virtudes para elevar la calidad de vida, con salud, bienestar y satisfacción.

Análisis e Interpretación de los Resultados de Los Indicadores Cualitativos (Tiempo 2)

A.- La Felicidad

Cuadro N° 58. ¿Se siente satisfecho, por qué?.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque he logrado algunos de los objetivos propuestos	25	63
No, porque las cosas no han salido como lo esperaba	15	37
TOTAL:	40	100

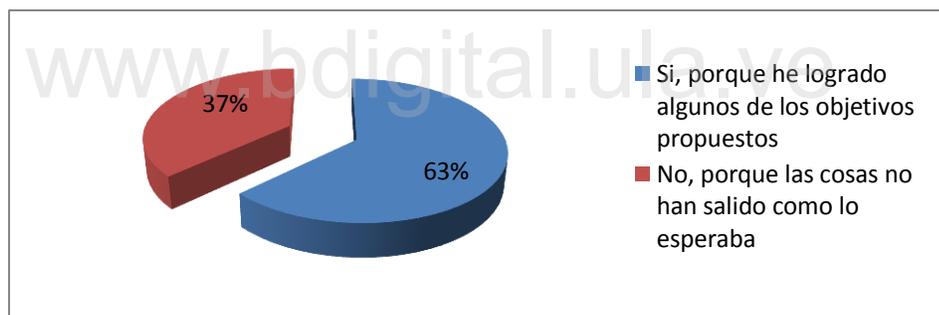


Gráfico N° 58. Resultados sobre satisfacción.

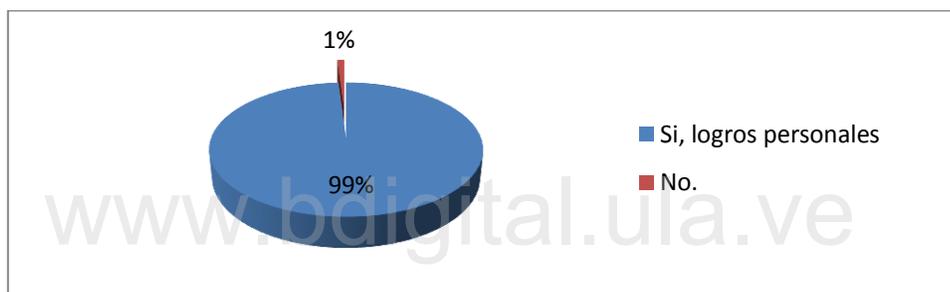
En este mismo marco de ideas, se evidencia en el cuadro 58 y el gráfico 58, que el mayor porcentaje (63%) afirma sentirse satisfecho ya que ha logrado algunos de los objetivos de vida propuestos, esto se debe a eficiente sistema aplicado en sus sistemas cotidianos, con mejoramiento de la productividad, impulsando de forma óptima su posición en la empresa, mientras que una minoría (37) expresó que no, porque las cosas no han salido como se esperaba. Este resultado, señala que cuando el ser humano se plantea

metas y las alcanza cada día satisface sus necesidades e interés tanto personales como profesionalmente.

B.- Reconocimiento de Emociones Positivas

Cuadro N° 59. ¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuáles fueron?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, logros personales	38	99
No.	2	1
TOTAL:	40	100



Grafica Nª 59. Resultados sobre las emociones positivas pasadas.

En relación al cuadro 59 y el gráfico 59, se observa que casi la totalidad (99%) de los encuestados manifestaron que han logrado sus objetivos personales, mientras que una minoría (1%) expresaron lo contrario. Este resultado muestra que los logros personales, son las emociones positivas que el personal reconoce con mayor rapidez, estos van arrojados a los retos y las metas alcanzadas. De esta manera el desarrollo de la creatividad, el sentir del fluir y de la felicidad se incrementa en el desarrollo de la cotidianidad, esto mejora el bienestar físico y psicológico, facilita la adaptación y la adversidad.

Cuadro N° 60. ¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, pérdidas humanas, decepciones	39	99
No.	1	1
TOTAL:	40	100

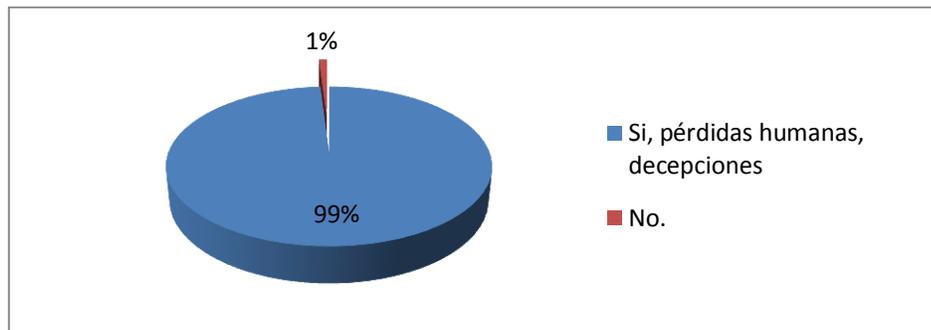


Gráfico N° 60. Resultado sobre emociones negativas pasadas.

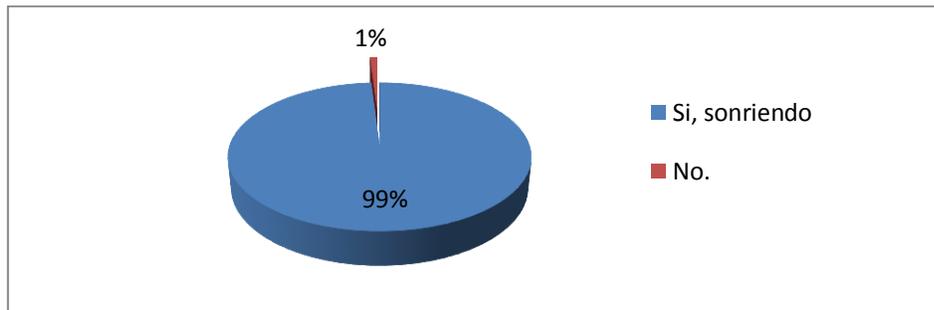
www.bdigital.ula.ve

En este sentido, el cuadro 60 y gráfico 60 muestra que casi la totalidad de las personas manifestaron que las pérdidas humanas, decepciones son emociones negativas, mientras que una minoría (1%) expresó que los aspectos antes mencionados no los afectan emocionalmente. Las pérdidas humanas de familiares, amigos o personas de gran admiración prevalecen como síntoma de dolor y afectividad emocional, reconociendo que son emociones negativas pasadas. Tiene que ver con la resiliencia los deseos de superación de esos elementos acontecidos en el transcurso de nuestras vidas.

C.- Autopercepción de Emociones

Cuadro N° 61. ¿Sabes cómo expresar tus emociones positivas, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, sonriendo	39	99
No.	1	1
TOTAL:	40	100



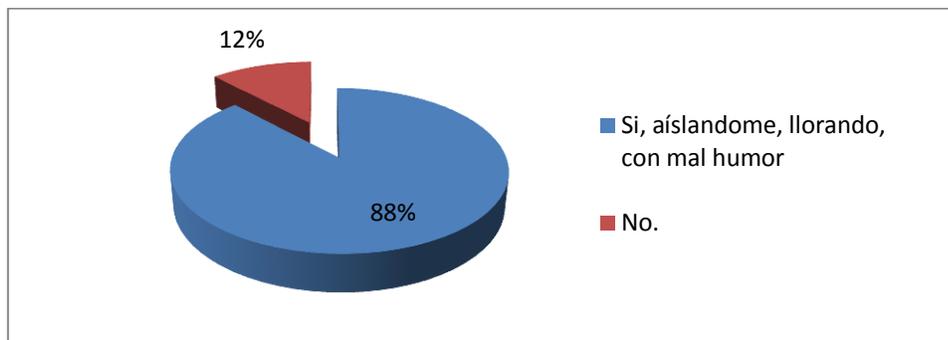
Grafica N° 61. Resultados de las emociones positivas.

www.bdigital.ula.ve

Como se puede visualizar en el cuadro 61 y grafico 61 casi la totalidad (99%) de los encuestados manifestaron que la sonrisa es un elemento emocional positiva, mientras que una minoría (1%) opino lo contrario, e triste que este último piense así, se infiere que tenga baja el autoestima que pueden ser por factores internos y externos que estén afectando emocional su personalidad, pero existe un número de personas significantes que le dan valor emocional a la sonrisa, ya que es la forma universal de la expresión de emociones positiva, magno factor en el desarrollo de la psicología positiva.

Cuadro N° 62. ¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, aislándome, llorando, con mal humor	35	88
No.	5	12
TOTAL:	40	100



Gráfica Nª 62. Resultados sobre las emociones negativas.

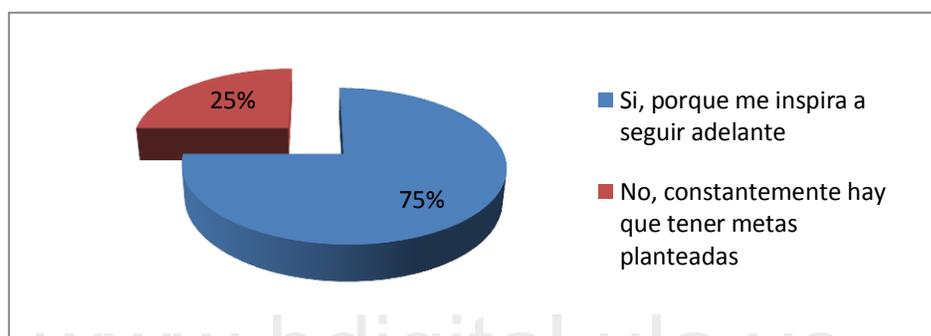
www.bdigital.ula.ve

En relación al cuadro 62 y gráfico 62, se observa que casi la totalidad (88%) de los encuestados manifestaron que el aislamiento, llorar y el mal humor son emociones negativas, mientras que una minoría (12%) opinaron lo contrario, estas son características naturales del ser humano, no obstante el sentimiento constante puede causar altos niveles depresivos, que puede afectar el desempeño laboral del trabajador. Pero por otro lado, el grupo que dijo No, se puede decir, que son personas que han aprendido a superar situaciones y a controlar sus emociones.

D.- Gratificaciones

Cuadro N° 63. ¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque me inspira a seguir adelante	30	75
No, constantemente hay que tener metas planteadas	10	25
TOTAL:	40	100



Grafica Nª 63. Resultados de los momentos de realización personal.

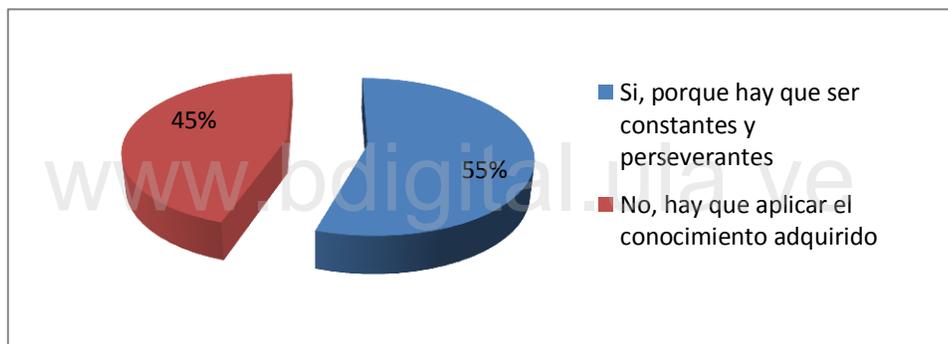
El cuadro 63 y el gráfico 63, se observa que la mayoría de los encuestados (75%) manifestaron que los momentos de realización personal son fuente de inspiración para seguir adelante, mientras que una minoría (25%) dijeron que No, constantemente hay que tener metas planteadas. Este resultado muestra que los participantes reconocen la importancia de tener metas claras y precisas personalmente. Las organizaciones deben gestionar y plantear estrategias que motive al personal con el propósito que vayan actualizándose profesionalmente, esto permite elevar la calidad de vida, fortalecerse, tener sentido de responsabilidad, autonomía, con niveles alto de nivelación, y liderazgo. En consecuencia, uno de los beneficios más importantes es la motivación labora, amerita compromiso. Tener empleados

motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de aumentar.

E.- Compromiso y Flujo (Engagement y Flow)

Cuadro N° 64. ¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque hay que ser constantes y perseverantes	22	55
No, hay que aplicar el conocimiento adquirido	18	45
TOTAL:	40	100

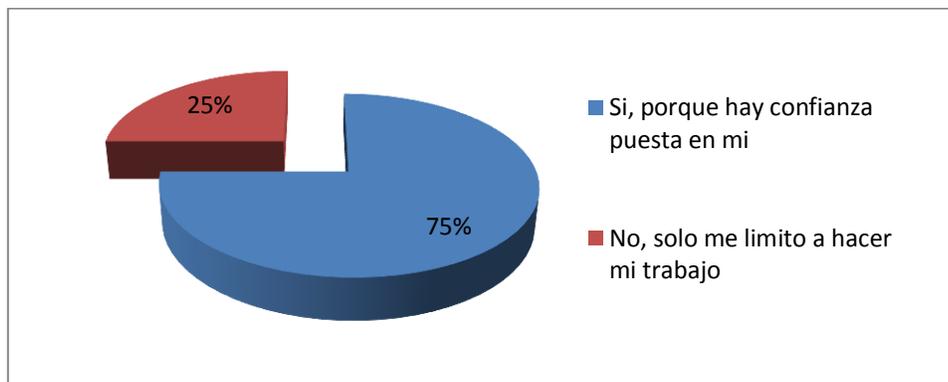


Gráfica Nª 64. Resultado de la eficiencia.

Con respecto al cuadro 64 y gráfico 64, se observa que el mayor porcentaje (56%) de los participantes afirma que la eficiencia para alcanzarla hay que ser constantes y perseverantes; mientras que una minoría (45%) manifestaron que No, hay que aplicar el conocimiento adquirido. Este resultado indica tener principios, valores, ser optimista, proactivo, reflexivo y crítico para obtener un trabajo eficiente. Sobre los aspectos positivos de liderazgo, solución de problemas, tomas de decisiones fortalecidas.

Cuadro N° 65. ¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque hay confianza puesta en mi	30	75
No, solo me limito a hacer mi trabajo	10	25
TOTAL:	40	100

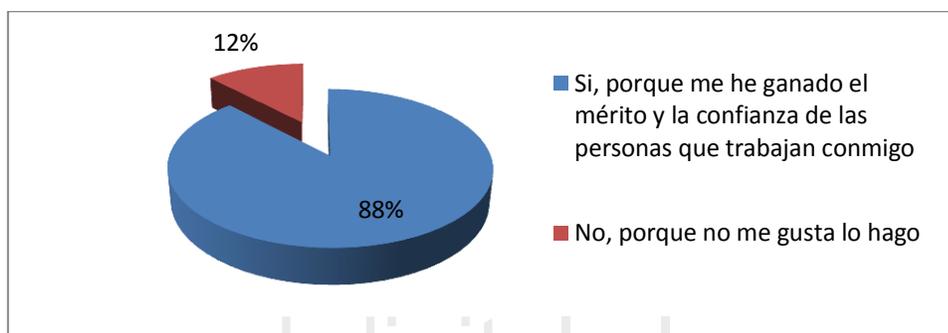


Grafica Nª 65. Resultados sobre el interés en la actividad que se realizas.

En relación al cuadro 65 y grafico 65, se observa que la mayoría de los encuestados (75%) manifestaron que tienen interés en la actividad que realiza, porque hay confianza en sí mismo; mientras que una minoría (25%) opinaron lo contrario (64), es decir, No lo que señala que solamente se limita a cumplir con el trabajo que le corresponde. Ester aspecto es fundamental la motivación laboral, empleados comprometidos y con deseos de mejorar las condiciones laborables, enriquecimiento del trabajo, adecuación persona/puesto de trabajo, participación y delegación, reconocimiento del trabajo efectuado y rendimiento laboral, son algunos de los aspectos de interés.

Cuadro N° 66. ¿Te consideras eficaz, por qué?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí, porque me he ganado el mérito y la confianza de las personas que trabajan conmigo	35	88
No, porque no me gusta lo hago	5	12
TOTAL:	40	100



Gráfica Nª 66. Resultados de eficacia.

En este sentido, el cuadro 66 gráfico 66, muestra que casi la totalidad (88%) de los participantes afirman considerarse eficaces en la labor que desempeñan ya que los trabajos rudimentarios los llevan a cometer menos errores por lo que el reconocimiento es mayor para los empleados proactivos; pero también se evidencio que una minoría (12%) no está a gusto con lo que hace, esto afecta el desenvolvimiento de las funciones laborales. Por eso hay que familiar a los empleados con la estructura organizacional, es importante que sientan que aportan positivamente a la empresa y se les reconozca su esfuerzo laboral.

Es importante señalar que para profundizar más los resultados, se realizó una preguntas a algunas personas desde el punto de vista

organizacional, el cual se obtuvo como resultado que la empresa muy poco cuenta con programas dirigidos al personal y a su familia para difusión, comprensión y reforzamiento de comportamientos de valor, asimismo, la jornada proactiva es deficiente, y se presenta problemas entre los colaboradores en el cumplimiento del horario por la problemática del transporte que existe actualmente, carecen de actividades que integren a los familiares del personal; es decir, casi nula la integración, por otro lado se confirma una vez la poca comunicación asertiva entre los gerentes y los subordinados, presenta debilidades para la capacitación y desarrollo de los trabajadores, medianamente se gestionan oportunidades de desarrollo de diversas instituciones externas para el personal.

Asimismo, se evidencio bajo sentido de pertinencia del personal, no hay reconocimientos ni incentivos, ausencia de trabajo grupal y cooperativo, mucha rotación de los empleados, lo que conlleva a cargas mental negativa, incumplimiento de funciones laborales como del perfil gerencial, ansiedad, una ambiental laboral tenso, humillaciones por las partes, y los espacios existentes no son aprovechados.

En conclusión, se visualizó en la empresa hay aspectos negativos que desmotivan al personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”. Las características positivas que definen al personal son débiles, no hay control del puesto de trabajo, motivo a la rotación contante, no pueden definir ni terminar las tareas competentes en los cargos, lo que no permite el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal. En relación a la demanda laboral no se fomenta el desarrollo del personal, tampoco existe claridad de tareas, ni retroalimentación en las mismas; lo comportamientos de conducta son poco aceptable, ausencia de inseguridad, baja ambigüedad del rol, no hay apoyo social.

En este sentido, hay ausencia de los canales de comunicación, carecen de liderazgo, identidad, pertenencia y motivación, conflictos, escasa toma de decisiones y falta de compromiso laboral; tampoco existen planes de acción que reúnan los elementos positivos que caractericen el trabajo en equipo y cooperativo; por lo que hay poca productividad.

En cuanto al clima organizacional las percepciones de los trabajadores son pocas compartidas entre los miembros de la organización, el ambiente físico no reúne las condiciones óptimas para un ambiente sano. Por tal razón, se plantea el Método estratégico de la psicología organizacional positiva (POP) como propuesta de promoción, prevención e intervención que contribuya al rendimiento y mejoramiento del personal administrativo de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO V

PROPUESTA

Al inicio de esta actividad los análisis de las encuestas muestran al personal cabizbajo, desmotivado, egoísta y desapegado, sin embargo, con planteamientos concretos en general, como la opción de tener otros ingresos económicos para el bienestar familiar, son buenas estrategias a realizar en este y en otras circunstancias.

En los talleres realizados hubo participación más allá de las 41 personas que formalmente quisieron realizar las encuestas, logrando establecer ideas concretas y de apoyo entre cada compañero de trabajo, todo esto arrojado a las actitudes en temas motivacionales. A continuación, una breve descripción de los talleres desarrollados para esta actividad, se realizó una presentación en formato power point de cada tema el cual fue enviado a cada uno de los correos corporativos del personal:

Taller N° 01:

Tema: La psicología positiva y la psicología organizacional positiva.

En este primer taller se conversó a cerca de la Psicología Positiva ya que trabaja las teorías de la felicidad, de las fortalezas y las virtudes humanas ocupándose de los aspectos positivos como la creatividad, la inteligencia emocional, el humor, la sabiduría, la felicidad, la resiliencia, el optimismo, la gratitud, entre otros. En efecto, la atribución de los ingresos económicos sobre la felicidad sólo es notable hasta cubrir las necesidades básicas; la cantidad y calidad de relaciones interpersonales aparece como el

factor que más a menudo sale asociado a un mayor nivel de bienestar psicológico percibido. Factores como el optimismo, la autoestima, la gratitud, la extraversión y la estabilidad emocional, también aparecen relacionados con mayores niveles de felicidad.

Otro punto importante fue La Psicología Organizacional Positiva, ya que esta estudia el óptimo funcionamiento de las personas en el ámbito laboral, busca desarrollar ambientes equilibrados con la finalidad de conseguir el desarrollo de las virtudes personales y por ende apoyar el éxito empresarial abarcando los aspectos asociados al desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo en las labores rutinarias, incrementando el sentido de felicidad por medio del disfrute de la labor cotidiana, desarrollándose simultáneamente el desempeño laboral. Al percibir los recursos y las competencias humanas como objetivos por desarrollar y gestionar para mejorar el desempeño organizacional, el enfoque eleva la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar y la satisfacción de los colaboradores, donde el entorno positivo facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad fortalecido y mayor compromiso.

Características:

- ✓ Control del puesto: control de tiempos y control de métodos
- ✓ Oportunidad para el uso de habilidades
- ✓ Variedad: intrínseca y extrínseca.
- ✓ Demandas laborales realistas: claridad de tareas y rol laboral.
- ✓ Oportunidades para el contacto social.

Taller N° 02:

Tema: La Motivación Laboral. El clima organizacional.

En este segundo taller se conversó a cerca de la Motivación Laboral, incluyendo como características: el enriquecimiento del trabajo, la adecuación persona/puesto de trabajo, la participación y delegación, el reconocimiento del trabajo efectuado, evaluación del rendimiento laboral, el establecimiento de objetivos; también los factores de motivación intrínseca y trascendente, incluyendo como recomendaciones el reunirse con los empleados diariamente y/o semanalmente, impulsarlos a mostrar su opinión e ideas, motivar a los empleados sin provocar competencias.

En cuanto al Clima Organizacional, se conversó a cerca de los efectos del ambiente físico y social, de las características estructurales y personales y del comportamiento organizacional. Aunado a esto se incluyeron los Componentes fundamentales de diseño y estructura organizacional, del medio ambiente y el entorno en general, los recursos humanos y su gestión, la situación psicológica de cada trabajador y los microclimas, todo esto con factores de liderazgo, relaciones interpersonales, implicación, organización, reconocimiento, incentivos e igualdad, teniendo como características importantes la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, el conflicto, la identidad, entre otros.

Taller N° 03:

Tema: Las fortalezas humanas. El Estrés Ocupacional.

En este tercer taller, no se incluyen definiciones abordadas en esta investigación, solo se abordó el tema a petición del personal, se conversó a cerca de las Fortalezas Humanas, son los valores personales que definen la personalidad, los pilares internos que nos mascullan lo que es correcto y lo que no lo es, instándonos a tomar las decisiones que reflejan la forma de ser y de actuar, como la sabiduría, la inteligencia social, la perspectiva, la perseverancia, la autenticidad, el valor, el coraje, la bondad, la generosidad,

el amor, el civismo, el deber, la equidad, el liderazgo, el autocontrol, la prudencia, la humildad, el disfrute de la belleza, la gratitud, la esperanza, el optimismo, la espiritualidad, la religiosidad, el perdón, el sentido del humor y el entusiasmo.

Por otro lado, el estrés ocupacional está asociado con la reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida, pudiendo ser motivo de baja laboral en los casos más graves, puede estar originado por factores como la excesiva carga de trabajo, elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas en el puesto de trabajo, mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador, pueden utilizarse determinados ejercicios para eliminar la tensión como escuchar música antiestrés u otros audios relajantes o una buena meditación guiada

Se fundamentó un compromiso con la directiva de la empresa constructora “casa fácil con Fernández Galán” el cual se basó en realizar estos talleres de tipo motivacional en pro del bienestar psicológico de los trabajadores con el objetivo de aumentar la productividad laboral, conquistando trabajadores más sanos y más felices.

¿Con qué me voy? Fue la pregunta que cerró la jornada de actividades donde aquel trabajador de manera voluntaria dio a conocer su opinión en cuanto a los temas discutidos y cómo esta pequeña muestra cambió su manera de pensar a nivel personal y profesional. Algunos comentarios destacados fueron:

- ✓ “No conocía de estos temas motivacionales, muy buenas estrategias para implementar en las empresas” Seudónimo: Mao

- ✓ “He entendido como la falta de conocimiento de quienes son nuestros gerentes han llevado a tener trabajadores deprimidos, con gritos, acosos, abusos, entre otros” Seudónimo: Cucho
- ✓ “Con estas herramientas claves podemos tener mejor calidad de vida personal y laboral ya que puede ser implementado en cada uno de nuestros hogares de igual manera” Seudónimo: Luisito
- ✓ “Cada jefe debe saber cómo tratar a sus empleados, no se trata solo de ser educados, se trata de que todos somos profesionales y merecemos respeto, no debemos permitir el abuso” Seudónimo: El Amigo
- ✓ “En ocasiones las horas de trabajo no son las más estresadas, sino el tiempo y el esfuerzo que invertimos para estar puntuales en nuestros trabajos, la preocupación en sí de llevar a los hijos a la escuela, de buscarlos, de preparar el almuerzo para llevarlo a la oficina, de que el dinero alcance para esa quincena; son acontecimientos que solo dependen de cada persona” Seudónimo: La Obra Maestra.

Los resultados finales expresan trabajadores más seguros de sí mismos, motivados a pesar de las dificultades, con nuevos conocimientos adquiridos fuera de su rango de apreciación, con herramientas aplicables; lo cual nos da a entender la necesidad de implementar estas estrategias en las empresas en general.

Teniendo en cuenta que las empresas funcionan gracias a la interacción apropiada de cada una de sus partes integradoras, se puede concluir, que una forma de hacer más rentables y productivas a las empresas constructoras, es por medio de iniciativas del desarrollo, capacitación y motivación intrínseca de su capital humano; de esta forma se estaría contribuyendo con el crecimiento personal de cada trabajador, teniendo como resultado colaboradores felices y con un sentido de

pertenencia hacia la empresa constructora haciendo florecer sus fortalezas.

A continuación, se presentan un breve análisis FODA de la empresa constructora “casa fácil con Fernández Galán”, basando en la situación actual en la que se desenvuelve, la misma es resultado de la participación individual y colectiva de sus trabajadores:

De los factores externos:

Oportunidades:

- Posibilidad de que se establezca un plan especial para regular el proceso de trabajo.
- Posibilidad de establecer alianzas con otras empresas.
- Fuente generadora de empleos directos e indirectos.
- Personal adulto contemporáneo

Debilidades:

- Poco trabajo grupal.
- Bajo sentido de pertenencia.
- Desmotivación por falta de incentivos.
- Cargas de trabajo mal distribuidas.
- Incumplimiento de funciones laborales, trabajadores rotativos.
- Ambiente de trabajo tenso.
- Maltrato psicológico por parte del empleador.
- Empresa familiar lo que limita la elección de cargos de gerencia según rendimiento.
- Incumplimiento del perfil profesional a desempeñar cargos gerenciales.
- Incumplimiento de tareas descritas según perfil de cargos.
- Mal aprovechamiento del espacio físico.

- Ajuste básico a la LOPCYMAT, LOTTT y la LATT.

De los factores internos:

Fortalezas:

- Beneficios crediticios a través de la banca pública y privada.
- Comunicación y control gerencial.
- Capacidad de invertir e innovar.
- Personal con experiencia técnica y gerencial.
- Disponibilidad para acondicionar y adecuar el espacio físico existente.
- Ubicación física de oficinas en zona privilegiada de la ciudad.
- Habilidad para competir con otras empresas.
- Alto capital disponible.
- Clientes satisfechos.

Amenazas:

- Empleados con poca durabilidad en el puesto de trabajo.
- La mayoría de los trabajadores viven en las periferias de la ciudad.
- Inflación diaria.
- Otras empresas que ofrecen mejores beneficios.

Después del análisis FODA realizado a la empresa, se visualizan los cambios requeridos luego de ser analizados tanto los factores internos como externos, traduciéndose esto en actividades enmarcadas dentro de líneas de acción específicas definiendo de esta manera las estrategias a implementar dentro de la empresa para así fortalecer, potenciar y satisfacer necesidades laborales.

A continuación se presentan **los métodos estratégicos de la psicología organizacional positiva para el personal administrativo de la empresa constructora “casa fácil con Fernández Galán”**, basándose en las teorías presentadas en esta investigación y en la necesidad que involucra dicha empresa dadas a conocer en los talleres realizados, establecidos en los cambios requeridos que puedan dar pie al análisis del Factor Humano:

Estrategia fortalecimiento del sitio de trabajo

(Ver propuesta grafica en la p. 143 y 144 de los Anexos)

Línea de acción: Adecuación y remodelación del espacio físico

Actividades:

- Se propone una sala reuniones con una mesa expandible con capacidad de 18 a 48 personas ideada para la ejecución de múltiples actividades como: reuniones formales e informales, talleres de inducción y/o adiestramiento, entre otras actividades.
- Se plantea un espacio para la recreación y esparcimiento que puede incluir mesas de ping pong, muebles para el descanso, algunas plantas de sombra, entre otros elementos de uso recreacional.
- Se sugiere la adecuación de un espacio abierto que incluye 6 puesto de trabajo para la reubicación de analistas, abriendo espacio para el aumento de la plantilla laboral.
- Se recomienda los colores pastes en tonos cálidos, como el amarillo y el naranja ya que estimulan la actividad y favorece la comunicación y la interacción de manera informal, son propicios para lugares donde es necesario escuchar, negociar y conciliar. Es decir, que los tonos cálidos tienen efectos relajantes en el ser humano, por lo cual es utilizado en lugares en los que se busca contrarrestar el estrés. Sin embargo los tonos fríos, como el azul y el verde, son colores

especialmente indicados para oficinas y lugares estresantes donde se busca calmar el estado de ánimo de los ocupantes. También es apropiado para las personas que buscan creatividad, concentración, relajación y trabajan individualmente. Por otro lado, el blanco ayuda a la objetividad y al trabajo intelectual, crea un ambiente de orden, calma y control.

- Se sugiere una paleta de tonos claros en azules o verdes en las paredes de las oficinas donde se encuentra ubicado el escritorio, ya que los cerramientos de fachadas de las oficinas de ejecutivos y gerentes son de vidrio templado translucido con papel esmerilado en un 30% de su área, las paredes restantes, así como el piso y el techo se mantendrán de color blanco, así mismo se conservará el mobiliario con tonalidades cálidas entre terracota y beige.
- Se propone para el área de especialistas y analistas mantener el mobiliario con tonalidades cálidas entre terracota y beige, e incluir persianas en los ventanales con tonalidades amarillas o naranjas de igual manera mantener el color blanco en piso y techos ya que es un espacio abierto rodeado de vidrio templado esmerilado, con ventanales de piso a techo en sus extremos.
- Se sugiere mantener el color blanco en las paredes del pasillo principal, y en las áreas de uso recreacional dando espacio a la publicidad y a los elementos corporativos de la empresa.

Cabe mencionar que la empresa cuenta con galpones y depósitos de mayor espacio para el almacenamiento de insumos, equipos y materiales de construcción, así como de maquinaria y vehículos. Por lo cual, la reorganización del espacio físico puede llevarse a cabo sin sacrificar ninguna de los espacios ya existentes en el área administrativa.

Estrategia fortalecimiento del capital humano

Línea de acción: Calidad en la productividad

Actividad: Ajuste de horarios de trabajo

- Se propone ajustar los horarios de trabajo según la necesidad de cada trabajador, es decir, las horas laborables se encuentran comprendidas entre 8 horas diarias, durante los 5 días hábiles de la semana, con ello la necesidad de sugerir 3 horarios comprendidos de la siguiente manera:
 - El 1ro, de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 3:00 pm.
 - El 2do, de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:00 pm.
 - El 3ro, de 9:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.

Esto con el objeto de brindar un poco de tranquilidad a los trabajadores que habitan en lugares alejados del sitio de trabajo y de alivianar un poco el caos en las horas pico. Para esta propuesta se realizó un ejercicio de 2 semanas donde se permitió la organización de horarios según las necesidades del trabajador, obteniendo resultados positivos con este método.

Actividad: Incentivos económicos

- Se sugiere elevar las estrategias de incentivos económicos, estos con la finalidad de crear competencias profesionales entre los trabajadores para obtener mayor ganancia financiera entre los mismos. Algunas estrategias que pueden implementarse son: el empleado del mes/año, mayores ventas trimestrales; otros incentivos cualitativos pueden ser:

el más ocurrente, el más participativo, el más puntual, el papá o la mamá del año, los cumpleaños del mes, entre otros.

Actividad: Coach outsourcing,

- Se propone la contratación de coach outsourcing, con la finalidad de realizar talleres didácticos, monólogos, conferencias del tipo motivacionales con profesionales capacitados en materia de clima organizacional, este trabaja con un plan de acción ajustado a la empresa y se aplica para generar caminos y obtener resultados específicos con relación a la actitud del personal, estos serán capaces de aflorar sus habilidades, mejorar las comunicaciones y las relaciones interpersonales, realizar evaluaciones del desempeño que estén por debajo de las expectativas de la empresa, motivar a los empleados, y descifrar las herramientas que faciliten cumplir con objetivos desafiantes.

www.bdigital.ula.ve

Con la presente investigación proyectiva, se pretende mejorar las condiciones laborales de clima organizacional dentro de la empresa constructora casa fácil con Fernández Galán a través de la psicología organizacional positiva, garantizando trabajadores felices, con sentido de la creatividad, optimistas, gratos, con sentido de pertenencia, competitivos; lo que favorece a la empresa en el sentido de la alta productividad, mejor y mayor manejo del tiempo, participativos, colaboradores, gratos; lo que a su vez implica mejor desempeño y participación del día a día.

Recomendaciones para el gerente:

- **Reunirse con los empleados diariamente y/o semanalmente.** Se sugieren reuniones en las que se organice el trabajo, desarrollando la comunicación directa, de esta manera, se ahorrará en tiempo y dinero, por lo que puede

tomarse como inversión. Provocar conversaciones entre los empleados, para detectar cualquier resistencia o conflictos entre ellos y de esa manera indagar en lo que sucede. Es permitido, que en las reuniones, tus empleados den su opinión, y provoca que la den (valorando sus comentarios), para buscar soluciones.

- **Estimularlos a mostrar opiniones e ideas.** Es necesario construir un espacio de confianza. Hacerles ver que sus ideas son importantes para la empresa. Felicítales aunque luego lo que propongan no se lleve a cabo, explicarles las razones por las que no se podrán llevar a cabo las ideas propuestas, y así evitar conclusiones erróneas. La sensación de pertenencia es fundamental en la motivación laboral.
- **Motiva a tus empleados sin provocar competencias.** Crear incentivos que favorezcan la cooperación y no creen competencias entre los trabajadores, evitando de esta manera perjudicar a la empresa. No fomentar los individualismos: premiarlos a todos si se han logrado los objetivos.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación se detectó la percepción negativa en la escala de Identidad pudo deberse a la clara diferencia entre los objetivos de los empleados y los de la organización, es decir, la administración no se preocupa por fomentar la visión, la misión. Del mismo modo, ésta no hace participes a los trabajadores de su plan general, no comparte, ni recibe información que permita hacer crecer a la organización. En síntesis, por un lado se deja la libertad condicionada para cumplir con el deber y por el otro, se marca la diferencia entre lo que desea el empleado y el jefe. Debido a que gran parte del personal encuestados forman parte del área administrativa, la carga de trabajo varía y existen tiempos muertos; lo que, probablemente, fomenta los rumores o se presenten conflictos, hay desmotivación, descontento, existe burocracia, ansiedad, incertidumbre, inseguridad, estrés y hasta depresión, poco compromiso laboral, aunado a esto la falta de motivación, reconocimientos e incentivos para lograr la integración tanto familiar como empresarial.

se ha basado en informar al personal administrativo de la empresa constructora Casa Fácil con Fernández Galán, a cerca de la ciencia de la psicología organizacional positiva, proponiendo los métodos estratégicos, cambiando el enfoque del trato al capital humano de dicha empresa constructora. Se ha utilizado el marco teórico de la psicología positiva y en concreto de la psicología organizacional positiva para explicar esta forma de

desarrollo del capital humano. Hoy en día, bajo el contexto que se vive en Venezuela, las empresas constructoras deben adoptar nuevas estrategias que sean lo suficientemente fuertes y efectivas para poder afrontar los cambios y así contribuir con el desarrollo de nuestro país.

Como especialistas en gerencia de la construcción de edificaciones, tienen que estar conformados por profesionales, capaces de evaluar y controlar todos y cada uno de los factores que determinan el éxito o fracaso en las empresas constructoras. Así mismo se debe tener en cuenta que estas variables no funcionan aisladamente, que las empresas trabajan gracias a la adecuada interacción de cada una de sus partes integradoras, por lo tanto es sustancial que las empresas constructoras sean concebidas como un solo organismo conformado por diferentes áreas; por lo tanto el correcto funcionamiento e interacción de las mismas asegurará un futuro exitoso. Se puede concluir con la investigación realizada, que una excelente forma de hacer más rentables y productivas a las empresas constructoras, es por medio del desarrollo, capacitación y motivación intrínseca de su capital humano.

La necesidad de cambiar el paradigma de trato al personal de las empresas cada vez se vuelve más grande. Se ha visto con base en la experiencia de algunos empresarios que, cuando una organización presenta problemáticas, se debe, en la mayoría de los casos, a la actitud de los empleados, a la disponibilidad de los jefes y a las malas relaciones que mantienen entre ellos. Es por esto que las organizaciones deben poner especial atención en este valioso recurso con el fin de crearles un ambiente organizacional saludable en el cual las personas sientan la confianza de que se les van a brindar las oportunidades de crecer profesionalmente.

Con el paso del tiempo la cultura y la personalidad de las personas va evolucionando, así como las empresas constructoras están en un constante cambio en orden de obtener mayores ganancias, las personas que laboran en ellas también van modificando su modo de vivir para lograr una mayor satisfacción con la vida. Es por ello que se vuelve cada vez más necesario el hecho de cambiar la manera de tratar a las personas de tal manera que se logre cumplir con cada una de las necesidades que éste demande.

Así se podrá obtener un doble beneficio en las empresas constructoras: por un lado los empleados se encontrarán satisfechos y en un estado de bienestar que les ayudará a cumplir con sus objetivos laborales de una manera eficiente con la satisfacción de estar haciendo lo correcto. Y por otro lado, las empresas constructoras obtendrán empleados proactivos, con un mayor sentido de responsabilidad y sobre todo con una mayor lealtad hacia su empresa al mismo tiempo que ganará una gran ventaja competitiva en su mercado.

En el presente trabajo de investigación se mostró gran interés en indagar acerca de la psicología organizacional positiva que está directamente encargada de diagnosticar a la mente y a los factores que determinan el comportamiento y estados de ánimo en las personas, ya que es primordial que los futuros y actuales gerentes del personal de las empresas constructoras tengan las herramientas y los correctos conocimientos acerca de cómo tratar con ellas y saber cómo a partir de un diagnóstico de sus aptitudes y debilidades se implementan programas de desarrollo y capacitación psicológica. De esta forma se estaría contribuyendo con el crecimiento personal de cada trabajador, teniendo como resultado colaboradores felices y con un sentido de pertenencia hacia la empresa constructora.

Se había visto una tendencia a únicamente eliminar los problemas tanto físicos como psicológicos que se generan a causa de un mal ambiente laboral o de una carga excesiva de trabajo; estos problemas son: el estrés, el acoso laboral, el ausentismo y las diversas enfermedades físicas derivadas del trabajo. A causa de esto se puede percibir que ha existido el esfuerzo por mejorar las actitudes y bienestar de los empleados no se ha logrado conseguir este cambio de mentalidad y cultura hacia el trabajo y por lo tanto tampoco se han logrado crear empresas constructoras más productivas.

El propósito del trabajo de investigación fue, elevar la calidad de vida laboral, ganar empleados proactivos con iniciativa, colaborativos, fortalecidos, con sentido de responsabilidad, mayores compromisos, empleados con buena salud, con grandes satisfacciones. Trabajadores con desarrollo de la creatividad, con sentido del flujo (el fluir), del compromiso, con mayores desafíos, orgullos, con mayor entusiasmo, con equilibrio entre las habilidades y las tareas que se llevan a cabo, creando espacios de trabajo con metas y objetivos claros, trabajando con la retroalimentación de los conocimientos, incrementando el sentido de la felicidad a través de labores rudimentarias.

Un personal con sentido del optimismo grupal, con planificación, reinterpretación positiva de los acontecimientos, crecimiento personal, resistencia a los problemas, con capacidad de fuerza y fortaleza; elevando la cantidad y la calidad de relaciones interpersonales como el autoestima, gratitud, extraversión, estabilidad emocional, mostrando patrones de comportamiento positivos como la alegría, el disfrute, el interés, el orgullo, la flexibilidad y la eficiencia, expresando un optimismo realista, de mayor confianza y persistencia ante situaciones de retos, adaptables a los cambios.

Con este trabajo de investigación se llegó a la inducción del conocimiento del clima laboral, al compartir, al trabajo en equipo, a mejorar la calidad de vida de las personas depresivas, a tomar las riendas de la autonomía del puesto de trabajo, con claridad en las tareas, con responsabilidad, con demandas laborales realistas, con retroalimentación sobre la labor desempeñada, con el apoyo de líneas de mando, con la oportunidad del contacto social, con buenas condiciones de salud y seguridad laboral.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, del departamento de talento humano, implementando escalas de evaluación del comportamiento organizacional que incluya comunicación, liderazgo, identidad, pertenencia y motivación, con planes de acción concretas, que incorporen los aspectos positivos que caracterizan al equipo de trabajo, como la solución de problemas, la promoción de la creatividad, los elementos positivos en la toma de decisiones fortalecida que motiva al personal, con incentivos en un ambiente sano con procedimientos, programas, planes, y otros instrumentos de interés, con sistemas y procesos eficientes, con el mejoramiento de la productividad, impulsando de forma óptima su posición en el mercado como empresa constructora, con control del puesto de trabajo, con responsabilidad, recompensa, desafíos y oportunidades de crecimiento.

Hoy en día la psicología organizacional positiva está brindando herramientas muy útiles para cambiar los modelos de desarrollo de los trabajadores, pasando a un esquema en donde se trabaje con los aspectos positivos de la mente para así convertirlos en mejores personas, ya que se ha comprobado que las personas felices trabajan mucho mejor que las que no lo son, son generadoras de mejores relaciones personales, desarrollan su creatividad y tienden a contagiar a los demás con su alegría.

Particularmente, es de gran importancia que los gerentes hagan conciencia de la importancia de la aplicación de este método que nos ofrece la psicología en sus empresas constructoras no sólo para obtener una mayor productividad en sus organizaciones, sino también para contribuir con la creación de una sociedad con salud y bienestar.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2013). La Psicología Organizacional Positiva y la Mejora Organizacional. Recuperado de <http://www.cegesti.org/exitoempresarial/>
- Avila, R (2014). Critica de la comunicación organizacional. (3º ed.).Mexico. Ed. Coneicc.
- Busto, F (2012). ClimaLaboral. Madrid: Ed. Diaz de Santos.
- Campo, A (2009). Metodos Mixtos de Investigacion. (1º ed.) Bogota: Ed. Magisterio.
- Casa Fácil (2009). Casa Fácil con Fernández Galán. Recuperado de <http://www.casafacil.com.ve/>
- Casiano, R., García, A. y Navarro, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Parte I. Vera Cruz, México: Ed. Calaméo.
- Castañeda, I. y Delgado, L. (2007). Psicología Positiva y Aprendizaje Organizacional. Bogotá, Colombia: Ed. Académica Española.
- Chiang, V; Marfin, J y otros (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion Laboral. Madrid: Ed. Servicios S.L.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009, Febrero, 19). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908, año 2000. Caracas.
- Finol, M y Camacho, H (2008). El Proceso de Investigación Científica. (2º ed.). Maracaibo, Venezuela: Ed. Ediluz.
- Garzón, M (2005). El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado. (1º ed.). Bogotá: Ed. Universidad del Rosario.

- Gayoso, S., Graterol, M. y Sánchez, M. (2006) Relación entre las Condiciones Propuestas por Mc Clelland y el Desempeño de Individuos con Motivación al Logro Dominante. Recuperado de http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th_s_mention/lic-en-relaciones.industriales.html?page=10
- Hernández, R. (1991). Metodología de la Investigación. Naucalpan de Juárez, México: Ed. Mc Graw - Hill interamericana de México, S.A. de C.V.
- Hurtado, J. (2010). El proyecto de Investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación. Caracas, Venezuela: Ed. Quirón-Sypal.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). 2005, Julio, 24. Año 195º de la Independencia y 146º de la Federación. Caracas.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (LOTTT). 2012, Mayo, 07. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.076, año 2005. Caracas.
- Manual de Trabajos de Grados de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2005).
- Méndez, E (s/f) Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Ed. Universidad del Rosario.
- Morano, P. (2011). Los cinco pasos para la felicidad, según Martin Seligman. Recuperado de <http://www.guioteca.com/crecimiento-personal/los-cinco-pasos-para-la-felicidad-segun-martin-seligman/>
- Ortiz, A (). Aprendizaje y Comportamientos basado en el funcionamiento del cerebro humano. Tomo 3.Ed. Litoral.
- Parella, S y Martins, F (2012). Metodologia de la Investigacion Cuantitativa. (1º reimpression). Caracas, Venezuela. Ed. Fedupel.
- Pérez, A. (2014). Álvaro Pérez Kattar. Recuperado de <http://www.alvarorpk.com/>
- Pillaroy. (2013). Breve Biografía de Martin Seligman. Recuperado de https://cienciaconconcienciaplena.wordpress.com/2013/11/14/breve-biografia-de-martin-ep-seligman/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf.

Pujol, F. (2013). Motivación Laboral. Psicología de las Organizaciones. Mallorca, España: Ed. Bubok.

Sánchez, B. (2015). Estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional en el personal de la Unidad Educativa Débora Medina Vivas. (Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialistas Mención Gerencia de Obras Civiles no publicado), Universidad Politécnica Experimental Libertador (UPEL). Caracas.

Seligman, M. (2002). La Autentica Felicidad. New York: Ed. Vergana.

Uribe, J (2015) Clima y Ambiente Organizacional.(1º ed.). Mexico: Ed. Manual Moderno.

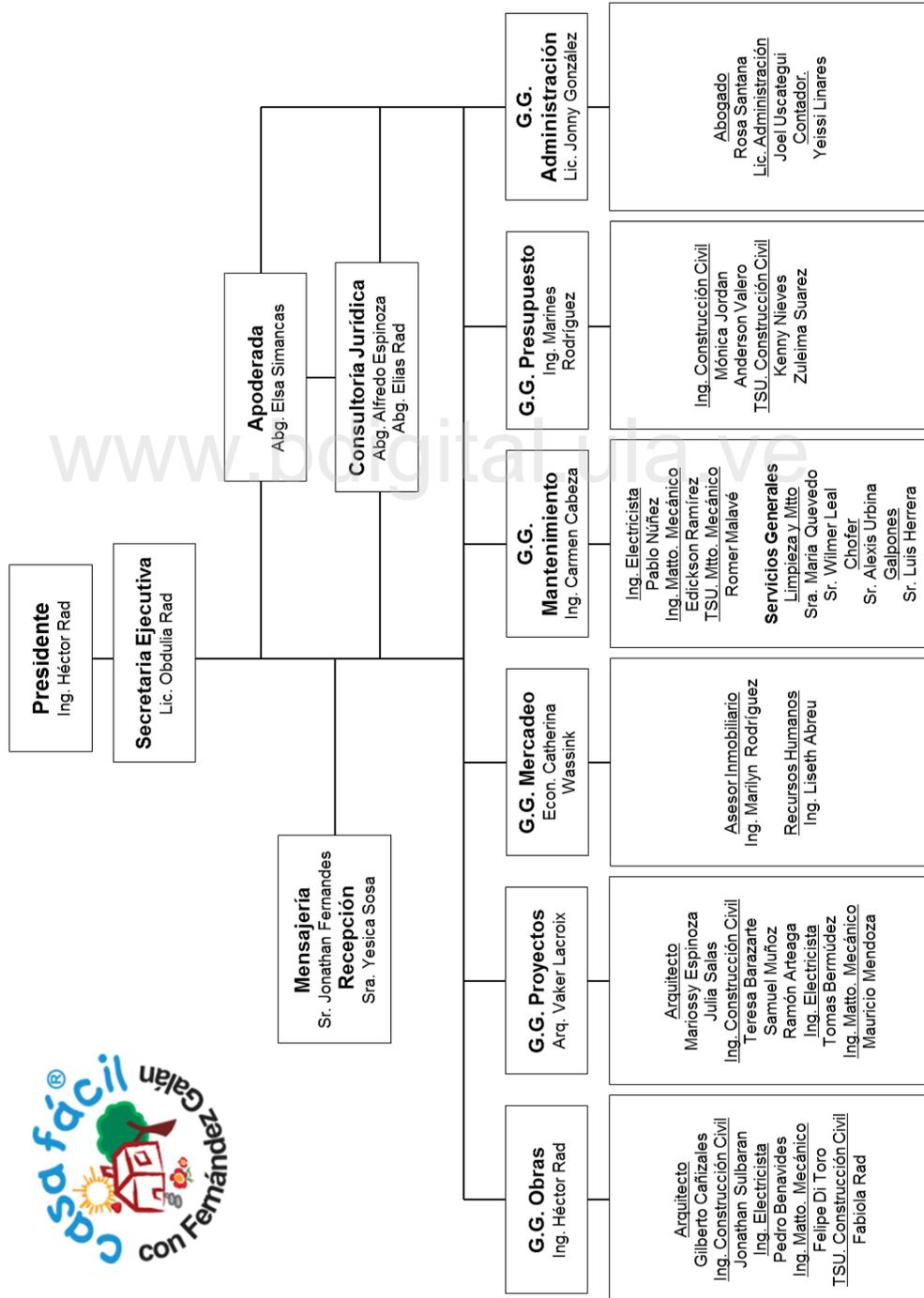
Vanegas, M (2013). Psicología Organizacional: Perspectiva y avances. (1º ed.). Bogotá: Ed. ECOE.

www.bdigital.ula.ve

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

Organigrama de la Empresa Constructora Casa Fácil con Fernández Galán



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CON EL PERSONAL

<u>FECHA</u>	<u>ACTIVIDAD</u>
Viernes 02/12/2016	Dar a conocer la idea: ¿Cómo ayuda la Psicología Organizacional Positiva a mejorar el Ambiente Laboral?. Reunir al personal para dar a conocer la idea, considerando que no todo el personal quiso participar en las encuestas sin embargo estuvo presente en los talleres con alta participación.
Viernes 09/12/2016	Diagnosticar al Personal en el sitio de trabajo. Encuestar Indicadores Cualitativos. Se llevaron a cabo las encuestas las cuales fueron respondidas de manera abierta y en grupos.
Viernes 16/12/2016	Taller: Psicología Positiva. Psicología Organizacional Positiva. Se realizó una presentación de cada tema el cual fue enviado a cada uno de los correos corporativos del personal. Las presentaciones duraron entre 20 y 40 minutos respectivamente ya que hubo significativa participación del personal realizando conclusiones y recomendaciones de cada tema.
Viernes 20/01/2017	Taller: Motivación Laboral. Clima Organizacional. Se realizó una presentación de cada tema el cual fue enviado a cada uno de los correos corporativos del personal. Las presentaciones duraron entre 20 y 40 minutos respectivamente ya que hubo significativa participación del personal realizando conclusiones y recomendaciones de cada tema.
Viernes 27/01/2017	Taller: Fortalezas Humanas. Estrés Ocupacional. Se realizó una presentación de cada tema el cual fue enviado a cada uno de los correos corporativos del personal. Las presentaciones duraron entre 20 y 40 minutos respectivamente ya que hubo significativa participación del personal realizando conclusiones y recomendaciones de cada tema.
Viernes 03/02/2017	Encuesta. Se realizó una encuesta con la finalidad de comprar las respuestas de los participantes antes y después de los talleres.
Viernes 10/02/2017	Concluir Actividad. (Con que me voy?). De manera voluntaria y participativa se solicitó un breve comentario resumen a cerca de los nuevos conocimientos adquiridos.
Viernes 17/02/2017	Dar a conocer resultados. Se mostraron de manera abierta cada uno de los resultados con la finalidad de que se comparan con el entorno inmediato que los rodea.
Viernes 24/02/2017	Sugerencias y compromisos. Nos comprometimos a retomar este tipo de temas con mayor celeridad e importancia.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CONTRUCCIÓN

ENCUESTA PARA EL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO: MÉTODOS ESTRATEGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA "CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN". VALERA – ESTADO TRUJILLO. FECHA: / /

INSTRUMENTO N° 1: Del diagnóstico del personal. (Tiempo 1)

SEUDONIMO: _____	EDAD: ____
HIJOS: ____ CUANTOS: ____	ESTADO CIVIL: _____
GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____	
OTROS TRABAJOS: _____	

1.- FODA

¿Cuáles son tus FORTALEZAS?
¿Cuáles crees tú que son tus OPORTUNIDADES?
¿Cuáles son tus DEBILIDADES?
¿Cuáles crees tú que son tus AMENAZAS?

2.- METAS/OBJETIVOS

¿Cuáles son tus OBJETIVOS PERSONALES? -Corto Plazo: -Mediano Plazo: -Largo Plazo:
¿Cómo piensas lograrlo?
¿Cuáles son tus OBJETIVOS PROFESIONALES? -Corto Plazo: -Mediano Plazo: -Largo Plazo:
¿Cómo piensas lograrlo?

3.- MOTIVACIÓN/DESMOTIVACIÓN

¿Qué te MOTIVA? -Personalmente: -Profesionalmente:
¿Cómo piensas alimentarlo?
¿Qué te DESMOTIVA? -Personalmente: -Profesionalmente:
¿Cómo piensas solucionarlo?

4.- SITIO DE TRABAJO

¿Cómo te gustaría tu SITIO DE TRABAJO? -Ambiente Físico: -Ambiente Laboral:

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CONTRUCCIÓN

ENCUESTA PARA EL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO: MÉTODOS ESTRATEGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN”.

VALERA – ESTADO TRUJILLO.

FECHA: / /

INTRUMENTO N° 2: De los Indicadores Cualitativos. (Tiempo 1)

1.- LA FELICIDAD

¿Reconoce sus momentos de felicidad, cuáles han sido?

¿Recuerda momentos tristes, cuáles fueron?

¿Considera que la felicidad es momentánea?

¿Se siente satisfecho, por qué?

2.- RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES POSITIVAS

¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuáles fueron?

¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?

¿Con cuál de sus 5 Sentidos percibe emociones positivas?

¿Con cuál de sus 5 Sentidos percibe emociones negativas?

3.- AUTOPERCEPCION DE EMOCIONES

¿Logra usted percibir situaciones pasadas, cómo?

¿Asume usted la responsabilidad del pasado, cómo?

¿La culpa obstaculiza su vida, de qué manera?

¿La preocupación obstaculiza su vida, de qué manera?

¿Percibe usted los efectos del problema actual en el futuro, cómo?

4.- COMUNICACIÓN DE EMOCIONES

¿Aplica estrategias para manejar situaciones conflictivas, cuáles?

¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?

¿Tienes control sobre tus emociones negativas, cómo?

5.- PERMANENCIA

¿Asignas tiempo prolongado para situaciones positivas?

¿Asignas tiempo prolongado para situaciones negativas?

6.- PLACERES

¿Cuáles son tus placeres corporales? (referido a los 5 sentidos)

¿Cuáles son tus talentos?

7.- GRATIFICACIONES

¿Has logrado realizaciones personales en tu vida?

¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?

¿Qué tareas te gustaría realizar en este momento?

8.- COMPROMISO Y FLUJO (ENGAGEMENT AND FLOW)

¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?

¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?

¿Te consideras eficaz, por qué?

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CONTRUCCIÓN

ENCUESTA PARA EL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO: MÉTODOS ESTRATEGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN”.

VALERA – ESTADO TRUJILLO.

FECHA: / /

INSTRUMENTO N° 3: De la Etapa Evolutiva del personal. (Tiempo 2)

SEUDONIMO:

1.- FODA

¿Cuáles son las FORTALEZAS que te AMENAZAN?

¿Cuáles son las DEBILIDADES que interfieren en tus OPORTUNIDADES?

2.- METAS/OBJETIVOS

¿Cuáles son tus OBJETIVOS PERSONALES?

¿Cuáles son tus OBJETIVOS PROFESIONALES?

3.- MOTIVACIÓN/DESMOTIVACIÓN

¿Qué te MOTIVA?

¿Qué te DESMOTIVA?

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CONTRUCCIÓN

ENCUESTA PARA EL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO: MÉTODOS ESTRATEGICOS DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “CASA FÁCIL CON FERNÁNDEZ GALÁN”.

VALERA – ESTADO TRUJILLO.

FECHA: / /

INTRUMENTO N° 4: De los Indicadores Cualitativos de la Etapa Evolutiva. (Tiempo 2)

1.- LA FELICIDAD

¿Se siente satisfecho, por qué?

2.- RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES POSITIVAS

¿Reconoce usted emociones positivas pasadas, cuáles fueron?

¿Reconoce usted emociones negativas pasadas, cuáles fueron?

3.- AUTOPERCEPCION DE EMOCIONES

¿Sabes cómo expresar tus emociones positivas, cómo?

¿Sabes cómo expresar tus emociones negativas, cómo?

4.- GRATIFICACIONES

¿Te sientes comprometido con tus momentos de realización personal, por qué?

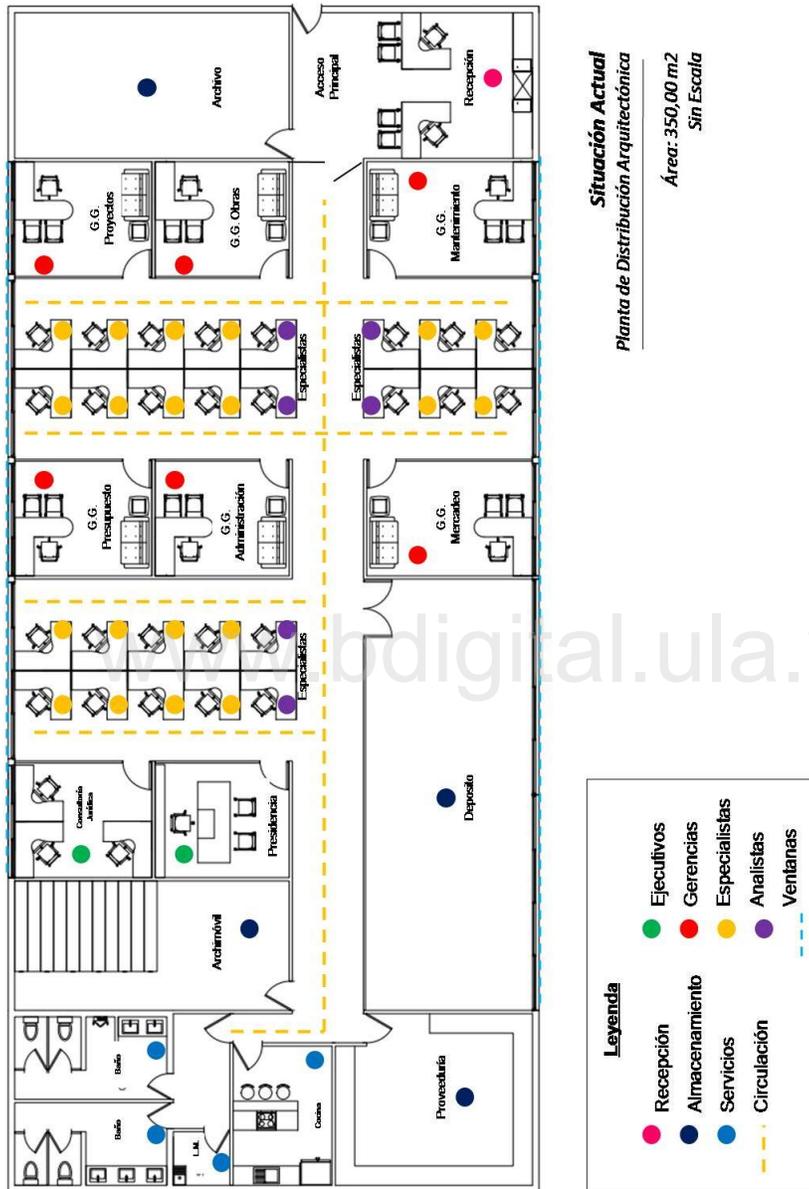
5.- ENGAGEMENT Y FLOW

¿La eficiencia es difícil de alcanzar, por qué?

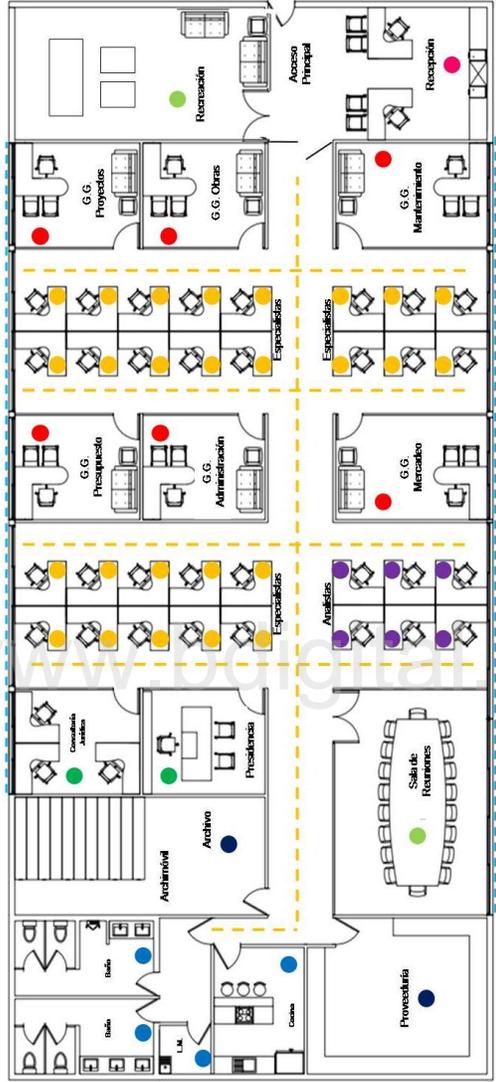
¿Hay interés en la actividad que realizas, por qué?

¿Te consideras eficaz, por qué?

Situación actual de la planta de distribución arquitectónica de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”



Propuesta de la planta de distribución arquitectónica de la empresa constructora “Casa Fácil con Fernández Galán”



Propuesta
Planta de Distribución Arquitectónica

Área: 350,00 m2
Sin Escala

