



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA: TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**



**Propuesta de un Programa de Orientación para el trabajo en  
equipo de alto desempeño.  
Automercado Bodegón millenioun**

Prof. y Tutor (a):  
Vivian Gonzales

Autores:  
Héctor Saavedra C.I 19.160.682  
Yesenia Campo C.I 19.965.269

Naguanagua, JUNIO 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**  
**CÁTEDRA: TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**



**Propuesta de un Programa de Orientación para el trabajo en  
equipo de alto desempeño.  
Automercado Bodegón millenioun.**

**Trabajo Especial de Grado Presentado Ante la Ilustre Universidad de Carabobo  
para Optar al Título de Licenciado en Educación Mención Orientación.**

Prof. y Tutor (a):  
Vivian Gonzales

Autores:  
Héctor Saavedra C.I 19.160.682  
Yesenia Campo C.I 19.965.269

Naguanagua, JUNIO 2014

## AGRADECIMIENTOS

*La presente tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimos acompañándome en momentos de crisis y de felicidad*

*Agradezco a la profesora Vivian Gonzales Por haber confiado en mí persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo, por sus comentarios en todo el proceso de elaboración de la tesis y sus atinadas correcciones. Al Mtro Clemente Osorio por los consejos, el apoyo y el ánimo que me brindo al Prof. Carlos aguilera por la constante lectura y consejos de este trabajo.*

*Gracias también a mis compañeros de estudios que me apoyaron y permitieron entrar y compartir un poco en sus vidas en estos cinco años de convivir dentro y fuera del aula de clases*

*A mis padres y mi hermana que me acompañaron en esta aventura que signifíco la licenciatura y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos. A mi madre en especial que jamás dejo de brindarme su ayuda apoyo en todos los momentos que fue necesario y que fue mi más grande ejemplo para jamás dejar de luchar por esta meta, y que desde el principio hasta hoy sigue dándome ánimos para terminar este proceso.*

*Gracias a todos.*

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños y metas, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mis más profundo cariño y agradecimiento. Henry y Amelia padre y madre sin igual.

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que esta tesis lleva algo de ti, gracias por estar siempre a mi lado, Karina.

No menos importante también dedico esta tesis a mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

También gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA DE INVESTIGACIÓN  
TRABAJO DE GRADO**



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por los Bachilleres **Héctor Saavedra y Campos Yesenia**, portador de la Cédula de Identidad 19.1603.682 y 19.965.269, para optar por el Título de Licenciado en Educación, Mención Orientación, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación pertinente.

En la ciudad de Valencia a los ..... (...) días del mes de .....de 2014

---

**Licdo.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA DE INVESTIGACIÓN  
TRABAJO DE GRADO**

**AVAL DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**

Nosotros, Dra. Grisel Vallejos, jefa del Departamento de Orientación y Dra. Luisa Rojas, Coordinadora del Centro de Investigación; avalamos el trabajo de grado desarrollado por los ciudadanos **Héctor Saavedra, C.I. 19.160.682** y **Campos Yesenia, C.I. 19.965.269** que lleva por título **“Propuesta de un Programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño. Auto Mercado Bodegón millenioun.”** el cual corresponde a la línea de investigación:

Orientación, sociedad y trabajo, Temática: Orientación profesional y a la carrera y sud Temática: Formación del recurso humano. Dicho trabajo realizado con el fin de optar al título de licenciado en educación, Mención Orientación.

En Bárbula a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del dos mil catorce.

**Dra. Luisa Roja**  
**Coord. Del Centro de Investigación**

**Dra. Grisel Vallejos**  
**Jefa del Dpto. Orientación**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA DE INVESTIGACIÓN  
TRABAJO DE GRADO**



**APROBACIÓN DEL JURADO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo especial de grado titulado: **“Propuesta de un Programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño. Auto Mercado Bodegón millenioun”** presentado por los bachilleres **Héctor Saavedra C.I. 19.160.682** y, **Campos Yesenia, C.I. 19.965.269**, en el **mes de JUNIO de 2014**, para optar el título de licenciada en educación mención orientación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_.

Apellidos	Nombre	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**Naguanagua, febrero de 2014**

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Dedicatorias.....	v
Aprobación del tutor.....	vii
Aval del departamento de orientación.....	viii
Aprobación del Jurado.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiv
Resumen.....	xv
Introducción.....	xvii
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>El Problema</b>
Planteamiento y Formulación del Problema.....	1
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación.....	6
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>Marco Teórico</b>
Antecedentes.....	7
Bases Teóricas.....	11
Teoría Psico Social según Carl Rogers (1902-1987).....	11
Teoría de la organización por dentro para el trabajo en equipo de Charles Handy (2006).....	16

Teoría de las organizaciones de Chiavenato (1999).....	21
Teoría de la Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista de Emeterio Gómez (2007).....	26
Marco Conceptual.....	34

### **CAPÍTULO III Marco Metodológico**

Naturaleza de la investigación.....	41
Tipo de investigación.....	42
Fases del método.....	43
Población y muestra.....	45
Validez y confiabilidad.....	48

### **CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de los Datos**

Análisis e interpretación de los resultados.....	51
--	----

### **CAPÍTULO V Diseño de la Propuesta**

Introducción.....	74
Justificación.....	75
Objetivos del programa.....	76
Estrategias.....	76
Recursos.....	77
Cronograma.....	78
Administración del programa.....	79
Consideraciones Finales.....	101
Recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	103
Anexos.....	104



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA DE INVESTIGACIÓN  
TRABAJO DE GRADO**



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PARA EL  
TRABAJO EN EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO.  
AUTO MERCADO BODEGÓN MILLENIOUN**

Autores: Héctor Saavedra C.I 19.160.682

Yesenia Campo C.I 19.965.269

Prof. y Tutor (a): Vivian Gozalez.

Sección: 12

Año 2.014

**RESUMEN**

Las organizaciones son instituciones que manejan el capital a través de sistemas de producción que buscan dos tipos de mejoras. La primera es el incremento de sus ingresos a través de ganancias internas y la segunda está íntimamente relacionada con la vinculación o trato con su materia prima de producción que serían el material procesado y el capital humano. Por esta razón se propone un programa de orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenium. Valencia. Estado Carabobo. Para lograr los objetivos de la investigación, se presenta el marco metodológico, Después de revisar diferentes fuentes bibliografía relacionada con el tipo de investigación, se puede determinar que este trabajo se enmarcará dentro de la naturaleza Cuantitativa, El tipo de investigación utilizado es descriptivo de Campo, con un Diseño Metodológico de Proyecto Factible. La investigación tiene como población 30 trabajadores y la muestra es de 30 trabajadores por que se trata de 100 x 100 % Muestral. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 20 items de alternativas de respuestas cerrados policotomicos. Esta investigación tiene conclusión que no trabajan adecuadamente en equipo e inciden constantemente en roses laborarles por esta razón, también se pudo constatar que los empleados no reciben ningún tipo de capacitación para reversar dicho comportamiento tanto a nivel obrero como a nivel gerencial, por otra parte tampoco reciben ningún tipo de formación de control y manejo emocional dentro del ambiente laboral para el mejoramiento del desempeño de los empleados.

**Descriptor:** Orientación, Trabajo en equipo, Alto desempeño.

**Línea de Investigación:** Orientación, educación y salud. **Temática:** Orientación personal y grupal. **Sud temático:** Equipos de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra bajo la modalidad de Proyecto Factible, puesto que se propone la ejecución de una propuesta de un programa de orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño a nivel empresarial

El cuerpo del estudio está distribuido de la siguiente manera:

En el Capítulo I se encuentra la formulación del problema, los objetivos generales y específicos de esta investigación, y que llevó a los investigadores a la realización de la misma.

En el Capítulo II se presenta una revisión bibliográfica acerca de investigaciones empíricas y programas realizados anteriormente a nivel Nacional como Internacional. Seguidamente se presenta la fundamentación teórica que sustenta esta propuesta relacionadas con las áreas de investigación, **Teoría Psico Social según Carl Rogers (1902-1987), Teoría de la organización por dentro para el trabajo en equipo de Charles Handy (2006), Teoría de las organizaciones de Chiavenato (1999), Teoría de la Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista de Emeterio Gómez (2007)** . Y al final del Capítulo se encuentra el marco conceptual utilizado en este estudio.

Seguidamente se presenta el Capítulo III o Marco Metodológico, en la que se presenta una serie de pasos seguidos para lograr el diagnóstico de los sujetos que

participan en esta investigación. Se define el tipo de investigación y el procedimiento para seleccionar los sujetos participantes.

Luego se presentan los dos últimos Capítulos, el primero de ellos que es el Capítulo IV, nos muestra el análisis de las categorías tomadas en cuenta para esta investigación, tales como enfoques laborales, psicológicos, sociales, toma de decisiones y liderazgo que son importantes para la elaboración de esta propuesta.

Finalmente en el Capítulo V se encuentra el programa titulado “en línea búsqueda del equipo profesional” aquí se presentan los objetivos del programa, la descripción, estructura y distribución de los talleres. Y por último las consideraciones finales y recomendaciones, así como también las referencias bibliográficas que dieron un gran aporte significativo a ésta investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Las organizaciones son instituciones que manejan el capital a través de sistemas de producción que buscan dos tipos de mejoras. La primera es el incremento de sus ingresos a través de ganancias internas y la segunda está íntimamente relacionada con la vinculación o trato con su materia prima de producción que serían el material procesado y el capital humano.

Se puede señalar, que a nivel mundial las empresas quieren un mejor rendimiento del factor humano para elevar su producción y así generar una organización cada vez más grande y productiva que haga cumplir sus metas económicas y sociales en el lugar donde se establezca.

Es por ello, que si tomamos en cuenta a Japón, el trabajador esta tan comprometido con su empleo, ya que dicha vinculación se establece en la crianza familiar, podríamos decir que la cultura japonesa es una tradición de valores que la mayoría de ellos cultivan y se ve reflejado en alrededor de 6 horas extra diarias en su empresa sin que se las soliciten. Aumentando el nivel de productividad por trabajador.

Algo semejante ocurre con las empresas americanas, el trabajo en equipo debe ser tan acoplado que se trabaja por niveles de producción diaria, si uno solo de los

trabajadores no está completamente coordinado con sus otros compañeros se retrasa la línea de producción causando pérdidas a la empresa y generando un malestar en el ambiente organizacional.

Ahora bien, se puede señalar que en América latina las empresas tratan de unificar la compañía con el trabajador, tratando de enseñarle el sentido de pertenencia por las organizaciones donde laboran para que puedan sentirse cómodos y así aumentar el nivel de producción.

En tal sentido, en Venezuela las empresas ofrecen talleres y cursos de capacitación y proyección de trabajo en equipo pertenencia empresarial y desarrollo humano para que el trabajador se desempeñe cada vez mejor dentro de su área de trabajo y mejora su producción diaria, sintiendo la empresa como propia y generando mejoría dentro de ella y al mismo tiempo un crecimiento personal que ayude a el desarrollo del potencial del trabajador en sus diferentes áreas: familiar, educativa, social , entre otras.

Tal es el caso, de Ford motor Venezuela el trabajo en equipo es sumamente importante pues se trabaja por líneas de producción continua por lo cual cada parte del proceso de ensamble de vehículos es crucial para optimizar cada vez más el proceso de producción.

Si apelamos a otro ejemplo, tenemos a la Colgate, el cual a través del grupo de científicos, están en constante trabajo para el mejoramiento de su calidad de producto y el seguro consumo humano sin que el consumidor corra ningún riesgo al hacer uso

del mismo por lo que tiene tres turnos de trabajo para que su constante análisis jamás se detenga.

Sin embargo, la realidad que se presenta con respecto a la responsabilidad social de adiestrar al capital humano de las d organizaciones es otra. Ya que se observa a nivel mundial el gran problema de las empresas es lograr que el trabajador engrane con sus demás compañeros, ya que todos tienen un nivel distinto de desempeño y diferentes maneras de pensar sobre la empresa y lo que ella les ofrece para que laboren de mejor manera.

No cabe duda, que en los países saudís los trabajadores tienen infinidad de inconvenientes por creencias religiosas lo que dificulta que trabajaren de manera correcta y eso termina afectando a la empresa a nivel de producción y desarrollo generando pérdidas financieras.

De igual forma, en México las empresas abusan de la necesidad económica de los trabajadores sobre explotando su capacidad de trabajo en largas jornadas diarias y baja remuneración económica solo con la finalidad de conseguir mayor precisión a bajos costos sin importar el fortalecimiento del potencial humano dentro de la empresa.

Por su parte, en china no se toma casi nada en cuenta el factor humano solo mejoran el trabajo en equipo para la mayor cantidad de producción sin importar el

Ser del trabajador y su capacitación o correcta remuneración económica lo que hace la jornada diaria mucho más larga que en otras partes del mundo y su remuneración económica más baja.

En resumen, englobando lo antes planteado se presentan las siguientes interrogantes para nuestra investigación:

¿Cómo descubrir las necesidades Psico-sociales que incurren en el trabajador dentro de sus horas laborales?

¿Es viable el trabajo en equipo de alto desempeño como elemento emancipador que fortalezca al trabajador en el contexto laboral y social?

¿Cómo se puede mejorar el rendimiento laboral de una empresa a través de sus trabajadores?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General:**

Proponer un programa de orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenium. Valencia. Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar las necesidades Psico-sociales que inciden en el trabajo de equipo en los trabajadores del automercado Bodengon Milenio. Valencia. Carabobo.
- Determinar la factibilidad de un programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenium. Valencia. Estado Carabobo.
- Diseñar el programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenium, basado en estrategias de liderazgo.
- Aplicar el programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenio. Valencia. Estado Carabobo.

## **Justificación de la investigación.**

El presente trabajo busca abordar la problemática humana que se presenta en cualquier organización, en cuanto al desarrollo del capital humano de los trabajadores, dando respuesta a la responsabilidad social empresarial y al deber que posee toda entidad y que tiene bajo su tutela personas que pasan una larga o corta jornada de trabajo para su subsistencia económica.

Por estas razones, se inició una investigación que dé respuesta a esta problemática logrando el abordaje humano sin perjudicar las dos partes que constituye una organización, el aumento de su productividad financiera y el desarrollo de la potencialidad del trabajador.

Asimismo, este trabajo es fuente de insumo para cualquier persona que quiera iniciar una empresa o en su defecto necesite saber cómo se puede cumplir la responsabilidad social que exige la ley y a su vez mejorar tanto la calidad de vida del trabajador como la producción de su organización.

También, cabe destacar que esta investigación colabora con la visión de enaltecer una organización que sea ejemplo de empresa, logrando a través de capacitación del capital humano un sentido de pertenencia arduo y próspero que logre pasar en las generaciones venideras de los trabajadores y de esta manera consiga una trayectoria social y económica que sirva como ejemplo a cualquier organización.

Es por ello, que la finalidad de esta investigación es proponer un programa de orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral de una pequeña empresa ubicada en el Estado Carabobo.

Así pues, esta investigación servirá de fuente de insumo de información y conocimiento para otras investigaciones que estén relacionados con el mismo tópico y ambiente empresarial. También se podrá convertir en un manual de procedimiento de gestión del capital humano o en un modelo de trabajo en equipo empresarial.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

En el presente capítulo se encontrarán en primer lugar investigaciones vinculadas con este trabajo. En segundo lugar, las teorías que respaldan el estudio a realizar, y en tercer lugar, se encuentra el marco conceptual que está constituido por las diversas definiciones y conceptos inmersos en el tópico de estudio.

### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Antecedentes Internacionales**

Moreno y Ruiz (2010) en su trabajo de investigación titulado “El cambio organizacional y la experiencia emocional de sus trabajadores” indagación realizada

para optar al título de especialista en psicología organizacional en la Universidad de Antioquía, Medellín, la misma tuvo como objetivo principal estudiar las vivencias emocionales de los trabajadores en relación con los procesos de cambio organizacional, fundamentada en una metodología bibliográfica y descriptiva para establecer los diversos tópicos que relacionan las emociones con las organizaciones empresariales. El análisis de los datos obtenidos demostró a través de las conclusiones realizadas que los aspectos emocionales en una empresa no son importantes sino vitales, pues las empresas no pueden pasar por alto el carácter humano de sus trabajadores, además, este aspecto debe ser considerado como parte de las estrategias empresariales, debe ser un punto de partida para convertirse en organizaciones que aprenden y se transforman, debido a que es el recurso humano quien le da sentido a la organización

Esta investigación es tomada en cuenta para el trabajo de grado, ya que cuenta con el análisis del efecto que produce las emociones en un ambiente laboral, el cual tiende a perjudicar o fortalecer el rendimiento de los trabajadores en sus jornadas diarias de faena.

**Grand, J.** (2010). Responsabilidad Social Empresarial en banca de capital nacional con crédito para vivienda. El objetivo planteado para esta investigación fue determinar los factores de éxito diferenciadores en cuanto a responsabilidad social empresarial de las instituciones de capital nacional, que ofrecen crédito de vivienda en Colombia a través de que permiten a las organizaciones obtener mejores resultados en su desempeño social, construyendo relaciones a largo plazo con los grupos de interés que generan valor y sostenibilidad a las empresas y beneficio a la comunidad sustentados en la ética, el respeto y la protección del medio ambiente. Así mismo dando a conocer que sus actividades se realizan de forma íntegra bajo valores y principios que le generan un valor agregado y que les permite que los grupos de interés las perciban como organizaciones socialmente responsables

comprometidas con el desarrollo del país, pero especialmente con los grupos o comunidades que más necesitan de su apoyo.

El valor del compromiso social que presenta esta investigación a través del beneficio a la comunidad sustentados en la ética, el respeto y la protección del medio ambiente. Le proporciona a este trabajo una nueva mirada de cómo se puede desarrollar el potencial humano con el apoyo gerencial de una institución empresarial.

### **Antecedentes nacionales**

**Padrón, J. y Mendoza, L.** (2009). “Acercamiento hermenéutico-etnográfico a la realidad de vida del obrero Venezolano a través de micro-relatos en la orientación organizacional”. En el mismo los autores se plantearon de qué modo el profesional de la Orientación puede acceder al estudio comprensivo de la vida del obrero venezolano, teniendo como objetivo comprender la realidad de vida del obrero venezolano en todas sus dimensiones: social, personal, trabajo, familia, grupos de trabajo, a través de un estudio etnográfico.

Se realizó la elección de este antecedente, pues es importante la comprensión de la vida y el desarrollo del trabajador en un ambiente laboral el cual se relaciona directamente en su realidad social que lo conforma la familia y la comunidad.

Coronado, A. Viera, H. (2012) realizaron un trabajo de grado titulado: responsabilidad social con el trabajador en las empresas venezolanas de producción. un estudio etnometodológico. El cual tuvo como intencionalidad investigar en el ámbito de la Orientación lo concerniente a la responsabilidad social que tiene la

empresa con sus trabajadores. Se utilizó la metodología cualitativa, bajo un enfoque etnometodológico (Martínez, 2008). Como técnicas para la recolección de la información se usó entrevista semi-estructurada y relato de vida (Bertaux, 1993). Luego se hizo el proceso de interpretación de la información por medio de categorizaciones, diagramaciones (Martínez, 2008). El estudio de esta investigación arrojó que la responsabilidad social se logra constatar que se hace presente en las empresas venezolanas.

Este antecedente es relevante para este tema de investigación ya que la responsabilidad social es un elemento que toda empresa debe mejorar el capital humano a través de capacitación o cursos de formación para el potencial personal del trabajador.

Camacho, C. (2012), efectuó una investigación que lleva por título: Propuesta para el fortalecimiento del desarrollo emocional en los trabajadores de Pequiven. Como objetivo General tiene proponer un taller vivencial fortalecimiento del desarrollo emocional en los Trabajadores de Pequiven. A través de una metodología de proyecto factible utilizando como paradigma el cuantitativo, y su fase de diagnóstico de necesidades, diseño de la propuesta. La primera fase se realizó siguiendo a Hernández Sampieri con un modelo exploratorio descriptivo, para ello se construyó un instrumento confiable y valido, la matriz del instrumento incluye el área del desarrollo emocional en la parte práctica y teórica; en la primera parte los resultados arrojaron fuertes evidencias a la importancia y el uso del desarrollo emocional en el área de trabajo no así el desarrollo conceptual bien definido, por ello, para enriquecer la practica con la teoría se propuso un taller vivencial con la idea de integrar ambas áreas.

El fortalecimiento del desarrollo emocional en los trabajadores es un argumento el cual vincula este antecedente con la investigación que se está realizando, ya que es un elemento importante para el surgimiento del trabajo en equipo de alto desempeño en las empresas.

### **Bases teóricas**

A continuación, se presentan los elementos teóricos más relevantes en los cuales se sustentaron la identificación, selección y comprensión del fenómeno apropiados para el abordaje de las finalidades planteadas en la investigación. El contenido se ha dispuesto de manera esquemática para facilitar su exposición.

#### **Teoría Psico Social según Carl Rogers (1902-1987)**

Rogers (1947) considera a las personas como básicamente buenas o saludables, o por lo menos no malas ni enfermas. En otras palabras, considera la salud mental como la progresión normal de la vida, y entiende la enfermedad mental, la criminalidad y otros problemas humanos, como distorsiones de la tendencia natural.

En este sentido, no es solo simple, sino incluso ¡elegante! En toda su extensión, la teoría de Rogers está construida a partir de una sola “fuerza de vida” que llama la tendencia actualizante. Esto puede definirse como una motivación innata presente en toda forma de vida dirigida a desarrollar sus potenciales hasta el mayor límite posible. No estamos hablando aquí solamente de sobrevivencia: Rogers entendía que todas las criaturas persiguen hacer lo mejor de su existencia, y si fallan en su propósito, no será por falta de deseo.

No obstante, las personas, en el curso de la actualización de sus potenciales, crearon la sociedad y la cultura. En sí mismo esto no parece un problema: somos criaturas sociales; está en nuestra naturaleza. Pero, al crear la cultura, se desarrolló una vida propia. En vez de mantenerse cercana a otros aspectos de nuestras naturalezas, la cultura puede tornarse en una fuerza con derecho propio. Incluso, si a largo plazo, una cultura que interfiere con nuestra actualización muere, de la misma manera moriremos con ella.

Rogers fue partícipe y gestor instrumental en el desarrollo de la terapia no directiva, también conocida como Terapia centrada en el cliente, que renombró como Terapia centrada en la persona. Sus teorías abarcan no sólo las interacciones entre el terapeuta y el cliente, sino que también se aplican a todas las interrelaciones humanas.

- Para Carl Roger en cada hombre existe una realidad en el mundo que lo rodea, puede que el hombre no conozca esa realidad, pero está ahí.
- Existen relaciones de causa y efecto en el mundo físico objetivo. Si el cliente no entiende esta relación se halla en un estado de desequilibrio, por lo tanto, el terapeuta deberá esforzarse por ayudar a su cliente a entender estas relaciones como medio para restablecer el equilibrio perdido.
- La empatía es la técnica fundamental de los No – directivos, y su logro depende de la habilidad del orientador para entender los significados que las cosas tienen para el sujeto.

Rogers en su teoría de Crecimiento Personal creó una forma especializada de terapia centrada en el cliente para llevar a cabo su ministerio de ayuda a personas con problemas. Su teoría se basa en el principio humanista de que si la gente recibe libertad y apoyo emocional para crecer, puede desarrollarse como ser humano

completo; es decir, si se le da libertad al individuo para que bregue con sus problemas en unión a un orientador que lo entiende, el individuo puede crecer en la habilidad para resolver no solo su problema inmediato, sino también en la habilidad de vivir más plenamente y de poder resolver otros problemas futuros.

Rogers señala tres condiciones fundamentales para el éxito de toda relación humana, tanto la de terapeuta y cliente, como la existente entre padres e hijos, profesores y alumnos, jefes y subordinados, etc. Ellas son la autenticidad, la aceptación incondicional y la empatía.

### **Autenticidad**

Quien controle la relación debe mostrarse tal como es, sin pretender desempeñar un papel directivo, expresando en forma transparente sus propios sentimientos. No mostrarse tranquilo y satisfecho cuando, en realidad, está enojado y descontento. No aparentar que conoce todas las respuestas cuando no es cierto. No intentar parecer cariñoso cuando se siente hostil, No mostrarse seguro de sí cuando siente temor.

Es por esto que Roger (1947) manifiesta:

Todo esto implica que la persona tiene que empezar por aceptarse a sí misma. ¿Cómo podría aceptar a otros, si no empieza por ella? El aceptarse a sí mismo es la consecuencia de la observación de sí, condición indispensable para que se empiece a producir un cambio en todo aquello que parece imperfecto. Es precisamente lo que el terapeuta espera conseguir en su cliente. (pag. s/p)

En el intento por descubrir su auténtico «yo», la persona necesita examinar los diversos aspectos de sus experiencias para poder reconocer y enfrentar las profundas contradicciones que a menudo descubre. Reconoce, entonces, que gran parte de su vida está orientada a ser lo que «debería» ser y no lo que en realidad es.

Por lo general, ha estado respondiendo a exigencias o expectativas ajenas y no a sus verdaderos sentimientos. Es así como Roger (1947) expresa: “la persona se da cuenta que ha tratado de comprar cariño al comportarse como los demás esperaban que lo hiciera”.

Comprende que su conducta habitual es sólo una máscara, una apariencia tras de la cual procura esconderse. Tiene la impresión de que puede resultar peligroso o potencialmente nocivo mostrarse tal como se es.

### **Aceptación incondicional**

Hay que aceptar al otro con todas sus características, nos gusten o no, valorándolo como esa persona única que es, sin intentar amoldarlo a nuestros propios criterios. Esto resulta más fácil una vez que uno se ha aceptado a sí mismo. Si ha aprendido por propia experiencia que el camino al cambio pasa por la aceptación de lo que es. ¿Cómo podríamos cambiar algo sin conocer antes ese algo?

Es muy grande la tentación de corregir o de señalar errores cuando estamos escuchando a alguien. Además, nos cuesta aceptar cada uno de los distintos aspectos que la persona nos está mostrando. Por muy disimulada que sea nuestra desaprobación, igual la persona puede percibirla. Hay cierta gente hipersensible que

tiene un radar para detectar el más mínimo signo de rechazo, y entonces se cierra herméticamente, para nunca más. Esto ocurre de preferencia en los pre-adolescentes.

Cualquier tipo de evaluación externa puede representar para algunas personas una amenaza, la que inhibe la expresión espontánea de sus sentimientos. Incluso una evaluación positiva puede sonar tan amenazadora como una negativa. Mientras más libre de juicios y evaluaciones pueda mantenerse una relación, más fácil resultará para la otra persona llegar a la comprensión de que - en última instancia - lo que más importa es su propio juicio. Entonces se sentirá libre para asumir su propia responsabilidad al manejar su vida.

## **Empatía**

Hay que esforzarse en vivenciar la situación y los sentimientos de la otra persona, procurar introducirse dentro de ella hasta el punto de poder intuir aquello que ella misma no ve. ¿Hasta qué punto eso puede ser una técnica factible de ser enseñada? Más bien depende de la sensibilidad innata del terapeuta, que le hace posible quedarse en blanco, abrirse totalmente al otro de modo que resuene en él, como si se hubiese transformado en una antena parabólica.

Es por este orden de ideas que Roger comenta:

Esta comprensión empática exige no olvidar que se trata de los sentimientos de otra persona y no de los nuestros. Si lo que escuchamos tiene alguna relación con problemas o sentimientos nuestros, es muy fácil identificarse con ellos y sufrir el dolor del otro como si fuera nuestro. La identificación nubla nuestro raciocinio y nos impediría ver con suficiente lucidez cómo podríamos ayudar al otro a clarificar sus propios problemas. Se trata de no sentirse

deprimido por su depresión, angustiado por su angustia ni absorbido por su necesidad de dependencia. (pag. s/p)

Lo ideal es poder entrar en el mundo privado del otro y ver sus sentimientos y motivaciones, sin juzgar ni evaluar, tal como él los ve. Moverse en ese ámbito con delicadeza, sin pisotear conceptos o valores que son importantes para él. Se trata de percibir intuitivamente, no sólo aquellas experiencias que para él son conscientes, sino también esas otras que percibe apenas en forma velada y confusa.

Según decía Rogers (1957): “Cuando la persona se da cuenta de que se le ha oído en profundidad, se le humedecen los ojos...”.

Es como si un prisionero encerrado en una mazmorra - o un sepultado vivo - consiguiera por fin comunicarse con el exterior. Simplemente eso le basta para liberarse de su aislamiento. Acaba de convertirse de nuevo en un ser humano.

## **Teoría de la organización por dentro para el trabajo en equipo de Charles Handy (2006)**

### **Los equipos no son comités.**

Handy (2006) comenta:

Se dice que un camello es un caballo diseñado por un comité, lo que es una manera fina de decir que la mayoría de los comités terminan con una fórmula conciliatoria. Eso está muy bien, porque para eso están los comités: para encontrar un compromiso aceptable que funcione. Los equipos, sin embargo, están ahí para ganar. No debe confundirse una cosa con otra. (pág.138)

Los equipos son conjuntos de individuos reunidos porque sus talentos son necesarios para realizar una tarea o resolver un problema. Si el equipo gana, todos los que lo componen ganan. Si el equipo pierde todos pierden. Existe un propósito común y el sentido de la camaradería que debe ser consecuencia de un propósito común. Esto es cierto tanto si el conjunto de individuos es un grupo especial responsable de un proyecto como si es la unidad 6 de la nave de producción.

Es por estas razones que Handy (2006) considera:

Los comités son grupos de representantes reunidos porque todos tienen interés en un problema o cuestión particular. La labor de comité es encontrar una solución que sea aceptable para todos. Casi inevitablemente eso significa una serie de concesiones recíprocas, un ceder algo, pero no son interesantes. A pocas personas les gusta formar parte de los comités, pero han de tener lugar en las organizaciones. (pág. 139).

Instintivamente, todo buen presidente convierte un comité en un equipo haciendo la tarea conjunta sea más importante para sus miembros, más interesantes para ellos como individuos, que los intereses o grupos que se supone representaban, esta es una táctica que, en las organizaciones, puede actuar como un boomerang cuando los representantes vuelven de su nuevo equipo y se encuentran con que sus bases principales no muestran tanto entusiasmo como ellos sienten acerca de sus nuevas tareas y no están preparadas para apoyarles. Si esto sucede, se rechaza la solución del equipo y no pasa nada. El comité debería haberse dejado como estaba, carente de interés, aunque podría haberlo tenido, porque era solamente una reunión de representantes y no tenía una forma de vida propia.

Para Handy (2006), manifiesta:

Los equipos no deben convertirse nunca en comités. Los equipos están formados por individuos que deben lealtad principalmente al equipo. Trate a estos individuos como representantes y su lealtad acabara dividida, su compromiso confuso y su deber, dudoso. Los equipos no tiene un orden del día ni levantan actas excepto en forma muy abreviada y prefieren las reuniones informales a las estructuradas; tienen lideres no presidentes, nombres de pila, no títulos. (pág. 139)

### **Los equipos tienen vida propia**

Los equipos, como los ser humanos, nacen, crecen y envejecen. Se le puede observar formándose, creando su propia identidad, averiguando lo que es cada individuo y qué papel puede representar, eligiendo un nombre o un símbolo. Para muchos equipos hay pues una especie de adolescencia, una época tormentosa, en la que los individuos empiezan a hacerse valer para retar la forma o propósito originales del equipo. La identidad original, el primer reparto de papeles, estaba equivocada, dicen las personas dicen las personas; éramos demasiado novatos, aceptábamos con demasiada facilidad, o teníamos seguridad en nosotros mismos.

Es por eso que para Handy (2006), Afirma:

Después de la época tormentosa, viene la de fijación de normas, cuando el equipo empieza a prestar toda su atención a un nuevo modelo de trabajar, cuando el capitán, el administrador, el conductor, el experto y los otros tipos, empiezan a realizar sus aportaciones. Por último, llega la época de la plena madurez, cuando el equipo puede realmente producir resultados. (pág. 139)

Estas fases de crecimiento, formación, actividad tormentosa, fijación de normas y resultados, parecen ser una parte necesaria de la vida de cualquier equipo.

Descuidarlas, insistir en los resultados inmediatos, sin dar tiempo a que se conozcan mutuamente o para decidir quién ha de hacer el trabajo para hacer que cosa, darán por resultado muchas veces una especie de adolescencia retrasada cuando el grupo empieza a desintegrarse. Entonces el proceso de crecimiento como equipo tiene que empezar de nuevo.

Sin la oportunidad de crecer y de crecer juntos como una familia temporal, los equipos no podrán desarrollar la clase de confianza que tiene los buenos equipos de ocho remeros; la confianza que le permite a ustedes hacer lo que tiene que hacer, confiado que el resto está haciendo su parte; la confianza que le impide a usted competir por la gloria individual con los otros miembros; la confianza que le tranquiliza, cuando pasa la pelota, de que habrá allí alguien para recogerla. Los equipos necesitan confianza para trabajar eficientemente; necesitan tiempo para crear esa confianza y para crecer.

### **Los equipos pueden llegar a ser demasiado cómodos**

Los equipos muy unidos pueden convertirse en equipos cerrados, desarrollar una vida y opinión propias y volverse ciegos y sordos a cualquier otra persona o cosa. El deseo de ser una pequeña familia estrechamente unida puede algunas veces ir demasiado lejos.

Para representar esta realidad Handy (2006), señala:

¿Cómo pude ser tan estúpido?, se preguntó el presidente Kennedy, después de que él y el grupo de asesores confidenciales tomaran la desatinada decisión de invadir Cuba desembarcando en bahía de cochinos, que fue una aventura desastrosa. La estupidez no fue por supuesto al explicación. (pág. 141)

El grupo que había tomado la decisión fue uno de los más grandes conjuntos de talento intelectual de la historia del gobierno norteamericano. Fue un equipo cerrado. Se llega a “equipo cerrado” cuando el grupo es tan compacto que nadie permite que transforme su armonía. Los ajenos al grupo y las opiniones externas son mal recibidos. Las dudas y las preguntas se juzgan como deslealtad o son sofocadas. El equipo crea una falsa sensación de confianza en sí mismo, seguro de que sus éxitos anteriores lo hacen invencible, de que ellos deben tener la razón, de que todos los demás están equivocados o son unos imbéciles o están celosos.

Los gobiernos pueden acabar así cuando su mandato dura mucho tiempo. Los generales, evidentemente, se preparan para a la última guerra, pero no para la siguiente. Los consejos de administración de las empresas que ascienden a sus compañeros inseparables y resultan amigos como consejeros no ejecutivos, pueden llevar el mismo camino. Las empresas familiares son especialmente propensas a ello porque nadie quiere dividir a su familia, ni un equipo. Cualquier organización que mantenga a las mismas personas en los mismos puestos durante años corre el peligro de que le ocurra lo mismo: algunas escuelas, por ejemplo, o las pequeñas empresas que no crecen.

El remedio para el equipo cerrados es alentar un clima de averiguación abierta y debate, utilizando personas de fuera como catalizadores. Los buenos equipos tienen

instructores críticos que no les dejan que se complazcan en su suficiencia. Los buenos equipos graban en video sus reuniones y luego critican sus propias actuaciones. Para las organizaciones, los consejeros de administración no ejecutivos, los consultores u los asesores externos son el equivalente de los instructores y de las grabaciones de video.

### **Teoría de las organizaciones de Chiavenato (1999).**

Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales., y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse; están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación); para obtener un objetivo común.

Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las restricciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones.

### **La complejidad de las organizaciones.**

Para Chiavenato (1999) ve la organización es como:

La manera como las personas viven, se visten, se alimentan, y sus expectativas, sus convicciones y sus sistemas de valores experimentan una enorme influencia por parte de las organizaciones; a su vez, el modo de pensar y sentir de los miembros influyen en ellas. (pág. s/p).

Las organizaciones son sistemas demasiado complejos, tienden a crecer a medida que prosperan; esto se refleja en el aumento de personal. El crecimiento conduce a la complejidad.

Las grandes organizaciones, también denominadas organizaciones complejas, poseen ciertas características:

1. **Complejidad.** Mientras que en las pequeñas empresas la interacción se realiza persona a persona, en las grandes organizaciones existen numerosos niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar labores de las personas; de este modo, la interacción se torna indirecta.
2. **Anonimato.** Importa la actividad que se realice, no quién la ejecuta.
3. Rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación.
4. Estructuras personalizadas no oficiales. Configuran la organización informal.
5. Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones. Pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.
6. **Tamaño.** Dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

## **Diversas eras de la organización**

La administración de personas es la manera como las organizaciones tratan a las personas que trabajan en conjunto en esta era de la información, ya no como recursos organizacionales que deben ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales materiales y que carecen de vida propia. La nueva concepción, el nuevo espíritu, no se basa en la administración de personas, sino en la administración con las personas, quienes serán la riqueza del futuro.

Chiavenato (1999) Afirma:

El capital intelectual, que reposa en el cerebro de las personas, ocupará el lugar de la moneda financiera en el mañana y será el principal recurso de la organización. No obstante, será un recurso muy especial que no deberá ser tratado como mero recurso organizacional. (pág. s/p).

## **Las organizaciones como sistemas sociales**

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos

humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr autosostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios.

### **Elementos de las organizaciones:**

- 1) **Elemento básico:** son las personas, cuyas interacciones conforman la organización.. El éxito o el fracaso de las organizaciones está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros.
- 2) Interacción es la relación entre dos personas o sistemas de cualquier clase, por la cual la actividad de uno está determinada por la del otro; influencia recíproca. Las interacciones pueden ser: a) Individuales; b) entre individuos y organización; c) entre la organización y otras organizaciones; d) entre la organización y el ambiente externo.
- 3) **Elementos de trabajo:** recursos que utiliza. Son: humanos, no humanos y conceptuales. Los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen la organización para adquirir otros recursos también necesarios.

### **Los participantes en las organizaciones**

Las organizaciones surgen a menudo debido a que los individuos tienen objetivos que sólo pueden lograrse mediante la actividad organizada. A medida que crecen, las organizaciones desarrollan sus propios objetivos, independientes y aun diferentes de los de las personas que las fundaron.

Los miembros de la organización. Son: a) gerente y empleados; b) proveedores; c) consumidores y usuarios; d) el gobierno y, e) la sociedad.

Tanto la organización como sus miembros están involucrados en una adaptación mutua. Ya que las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos.

Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (y viceversa).

### **Objetivos organizacionales**

Toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social.

Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización., un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse.

### **Los objetivos naturales de una empresa en general son:**

- 1 – Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.
- 2 – Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- 3 – Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- 4 – Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
- 5 – Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

Los objetivos no son estáticos sino dinámicos, pues están en continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros.

Dentro de esta investigación, las afirmaciones de Chiavenato (1999), tienen preponderancia y fungen de base, puesto que el expone en qué consisten las organizaciones y como juega un papel importante para el correcto funcionamiento de la organización, el trabajo en equipo, la comunicación y el conocimiento que posea cada uno de los individuos que allí laboren.

### **Teoría de la Responsabilidad Moral de la Empresa Capitalista de Emeterio Gómez (2007)**

Según el venezolano Gómez (1942 -), E. (2007) “La Responsabilidad Moral Empresarial, es preocuparse por el bienestar material y el desarrollo espiritual de la gente”. (P21), el filósofo señala que hay que hacer diferencias entre los conceptos de

(RME). En la RSE, la empresa se preocupa por el bienestar material de la gente (vivienda, educación y salud), mientras la RME incluye esos preceptos más la preocupación por el desarrollo moral de las personas. “se trata no solo de mejorarle la vida a la gente sino preocuparse por su desarrollo espiritual” (P22), la responsabilidad social empresarial se destaca en la mejora de las condiciones de vida, se puede traducir en un incremento de ventas y ganancias para la empresa, Gómez señala que esta práctica “es legítima pero no es suficiente”, pues “el circuito se cierra cuando el empresario asume una posición humana plena, que contribuye a su propio desarrollo moral”.

Cabe destacar, que la RSE se entiende, como la preocupación por problemas concretos, problemas materiales, los problemas específicos de la sociedad”. Sin embargo su énfasis está en la Responsabilidad Moral, en la problemática espiritual, específicamente ética, del ser humano. Sostiene que para poder desarrollarla hay que introducir reformas en la concepción básica de la economía de mercado o de la sociedad capitalista. Se ubica entre los que piensan que es imprescindible y forzoso generar riqueza y empleo para enfrentar la pobreza “...pero que ello no basta”. Se impone la necesidad de darle un fuerte impulso a la responsabilidad empresarial y a la posibilidad que tiene la gran corporación transnacional de asumir honestamente la búsqueda de soluciones a la profunda crisis que vive el capitalismo. (Emeterio 2005: 22)

Dicho de otra manera, Gómez destaca la satisfacción de las necesidades materiales de los seres humanos, él se centra en la importancia de la moral, recopilando la esencia de lo espiritual del ser humano, es entender que la RSE y la RME van de la mano, la necesidad de compromiso de ambas parte son esenciales en la empresa por tanto ayudan a emprender el desarrollo de los actores como el de la empresa misma y a su vez el de la sociedad ya que todo este proceso es decisivo que ayuda al triunfo y al logro de las competencias que se ha propuesto.

Por otra parte Gómez destaca la necesidad de entender y aceptar este compromiso de la RME, proporcionándole de este modo a la empresa dicho poder de obligación que está en velar en el desarrollo espiritual de la población en general, viendo que el contexto generará procesos decisivos que enmarcará y facilitará el logro de los proyectos ya establecidos.

### **La Desconexión entre Relacionalidad Económica y Moralidad**

Al referir a la inexistencia de una relación consistente entre la satisfacción de las necesidades materiales y el desarrollo espiritual de los seres humanos, a la inexistencia de una conexión entre el consumo de bienes y servicio y la satisfacción de las necesidades morales del hombre más allá de la sobrevivencia y de la *ética de la sobrevivencia*, por supuesto. Porque en esta esfera, se produce una fusión, imbricación o entramado profundo entre las necesidades materiales y la ética, dentro del cuyo entramado aquellas claramente determinan a ésta. La moral resulta completamente aplastada por la necesidad de sobrevivir. Cuando por el contrario el ser humano logra salir de la esfera de la sobrevivencia, la esfera de la moral se autonomiza respecto de la animal y tiende a imponerse sobre ella, el hombre empieza a ser realmente humano, empieza a ser “imagen y semejanza de Dios”.

Esta autonomía de la moral respecto de la animalidad y de la naturaleza, es perfectamente coherente con la desconexión que en el plano más general de la filosofía se plantea entre la racionalidad y la moralidad, es decir, entre el ser y el deber ser. Esta desconexión total entre racionalidad y moralidad y la profunda crisis de valores que ella

genera se traslada íntegra a la economía y a la empresa; y se traduce en la desconexión radical entre la satisfacción de las necesidades materiales y el desarrollo espiritual de los hombres. Es la desconexión extrema entre la rentabilidad y la moralidad que se expresa gramática y grotescamente en el principio básico que pareciera regir el mundo de los negocios: *business is business*, es decir, lo que ocurre en la esfera de la empresa nada tiene que ver en la vida moral.

### **La Necesidad de Re-Conectar la Racionalidad Económica y la Moralidad.**

En cuanto atañe a la relación entre racionalidad y moralidad un estrecho paralelo entre filosofía y economía. En ambas, la humanidad vive una profunda crisis, producto de la inexistencia de un fundamento sólido para la moral; y en ambas es o pareciera forzoso encontrarle alguna solución al problema. En el plano de la filosofía y la teología los esfuerzos se vuelcan a tratar de encontrar en la esfera de la espiritualidad, el fundamento que obviamente la racionalidad no puede ofrecerle a la moralidad. En el plano de la economía todo pareciera indicar que el camino debería ser el mismo el de la responsabilidad moral de la empresa, la necesidad de entender y aceptar que una sociedad donde las empresas sobre todo las grandes empresas, pero cada una de ellas a su nivel tienen un poder y una influencia inmensos, se genera un compromiso social proporcional a dicho poder.

En la visión y misión de las empresas deberán aparecer, más pronto que tarde, un reglón que diga más o menos así: “contribuir al desarrollo espiritual, no solo de nuestros obreros, empleados, gerentes y altísimos ejecutivos, sino también al de la sociedad en conjunto”. Pero más allá del enunciado en la visión y misión y mucho más allá del frecuentemente convencional e inoperante código de ética, la empresa tendrá que asumir el desarrollo espiritual de la gente como una tarea esencial.

Afortunadamente, este formidable y exigente reto que se le plantea a la empresa, esta necesidad de impulsar el desarrollo espiritual de la gente, no se produce en el vacío, no parte desde cero. Se produce en medio de un contexto que -si bien muy incipientemente todavía- está generando procesos decisivos que enmarcarán y facilitara el logro de tan valioso cometido.

El avance masivo de la noción de Derechos Humanos, que se han producido a partir de la II Guerra Mundial; y, en buena medida, gracias a ella. La clara tendencia a reconstruir las bases éticas del derecho, como uno de los fenómenos decisivos de los últimos 50 o 60 años.

La conciencia incipiente que empieza a aparecer en la empresa, acerca de cuánto daño espiritual puede causar la publicidad burda, grosera o grotesca en los seres humanos. Acerca de hasta qué punto es indigno basar la publicidad en encuestas que miden “lo que la gente quiere” o “lo que a la gente le gusta”. Es la aparición – lamentablemente muy tímida todavía, repetimos- de la posibilidad de orientar la publicidad no hacia lo que, dentro de su primitivismo, la gente quiere, sino hacia la posibilidad de educar y orientar a los seres humanos hacia un eventual cambio en los gustos.

Para terminar por donde empezamos: el temor creciente al neopopulismo neocomunista en América Latina al menos, debería llevar a los empresarios y, en general, a los dueños del capital, a reflexionar acerca de que “cosa” son ellos mismos como seres humanos”.

## **Marco legal de la responsabilidad social**

La definición ya señalada asume que las empresas están en la obligación de cumplir con el marco legal en el que operan, con lo cual las normas no se cuestionan y su cumplimiento no puede ser considerado como RSE.

En la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 del 24 de Marzo de 2000), cuyo artículo 135 establece que: las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la Ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, **no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, corresponden a los o a las particularidades según su capacidad.** La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones, en los casos en que fuera necesario. Quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

Como se observa, el artículo transcrito establece la obligación de ejecutar actividades relacionadas con la responsabilidad social, no solo para el Estado, sino también para los particulares, lo cual incluye tanto a personas naturales como jurídicas. Dicho artículo guarda relación en al ámbito de la Orientación debido a la participación de promoción social del Orientador en todos los contextos involucrados en pro a la responsabilidad social.

Con respecto a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) publicada en Gaceta Oficial N° 38.242 del 03 de Agosto de 2005.

Su objeto es desarrollar principios en materia de ciencia, tecnología e innovación, organizar el sistema y desarrollar mecanismos para promover la investigación científica, a fin de orientar las actividades al bienestar de la comunidad y preservación del ambiente. Esta ley establece una obligación para todas aquellas empresas cuyos ingresos brutos anuales excedan las 100 mil unidades tributarias (100 U.T.), de contribuir con una cantidad equivalente al 0,5 % y hasta un 2% de dichos ingresos (dependiendo de la actividad que desarrolle la empresa el porcentaje varía) en formación de talento humano, actividades de investigación y desarrollo, a ser realizadas en el país o contribución con proyectos sociales.

No obstante en esta misma Ley se destaca en el artículo 3 sobre Sujetos de esta Ley, se plantea:

Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, **las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia la tecnología y la sociedad.** A tal efecto, los sujetos que forman parte del sistema son... con respecto al numeral 3, **los organismos del sector privado, empresas, proveedores de servicios, insumos y bienes de capital,** redes de información y asistencia que sean incorporados al Sistema.

Así mismo tenemos en la Ley Orgánica De Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del martes 26 de julio de 2005. Capítulo II De La Política Nacional De Seguridad y Salud En El Trabajo en el **Artículo 11. Parágrafo 3.**

La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos se encuentra:

*La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.*

Seguidamente en el Capítulo III de los Entes de Gestión en la **Sección Primera:** del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; **Competencias del Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores** en el **Artículo 29. Parágrafo 3,** dice:

El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores tendrá las siguientes competencias: *Promover los programas de turismo social,* en coordinación con organismos, empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias *de carácter productivo o de servicio, tomando en cuenta las necesidades y características de los trabajadores y trabajadoras, así como las temporadas vacacionales para su mejor aprovechamiento.*

Oficial República Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del martes 26 de julio de 2005. Capítulo I Título IV de los Derechos de los Trabajadores y las Trabajadoras, nos dice:

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

**13. Expresar libremente sus ideas y opiniones,** y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.

En relación con lo que se comentó anteriormente, tenemos seguidamente la **Promoción e incentivo del desarrollo de programas de utilización de tiempo libre y disfrute del descanso** en el **artículo 103** estableciendo lo siguiente:

*El Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores propondrá al Ministerio con competencia en materia de salud y seguridad en el trabajo los lineamientos, planes, programas y estrategias, que permitan la promoción e incentivo del desarrollo de los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de los trabajadores y trabajadoras, así como el control del cumplimiento de los acuerdos contractuales, y del fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos.*

## **Marco Conceptual**

### **Trabajo en equipo**

Los roles de la gente que participa en reuniones

Hay una serie de funciones diferentes que las personas adopten en las reuniones, algunos de los cuales se enumeran a continuación. Estas funciones no son siempre constantes - una persona puede adoptar varias de estas funciones durante una reunión o cambiar papel en función de lo que se está discutiendo. Su puntuación para cada categoría debería darle una idea de cuál de estos papeles desempeña en los equipos.

## Motiva

Da energía al grupo cuando la motivación es baja a través de humor o su entusiasmo. Son personas positivas que apoyan y elogian a otros miembros del grupo. Se puede usar el humor para romper las tensiones en el grupo. Ellos Suelen decir: "Podemos hacer esto!" "Eso es una gran idea!"

## Compromete

Trata de mantener la armonía entre los miembros del equipo. Pueden estar dispuestos a cambiar sus propios puntos de vista para obtener una decisión de grupo. Funciona bien con diferentes personas y pueden ser bueno para promover una atmósfera positiva, ayudando al equipo a relajarse. Alienta a la gente y motiva las relaciones del equipo. Es una persona tolerante. Un buen oyente que escucha atentamente las opiniones de otros miembros del grupo. Buen juez de las personas. Diplomático y sensible a los sentimientos de los demás, no es visto como una amenaza. Capaz de reconocer y resolver las diferencias de opinión y el desarrollo de los conflictos. Disponible para solucionar diferencias en el equipo de manera positiva. Ellos Suelen decir: "No hemos oído todavía de Miguel: Me gustaría saber qué piensa acerca de esto". "No estoy seguro pero acepto". ¿Cuáles son sus razones para decir eso?"

## Lidera

Los buenos líderes dirigen la secuencia y los pasos que da el grupo. lo mantienen "en la vía".. Ellos son buenos controlando las personas y los acontecimientos así como en la coordinación de los recursos. Ellos tienen la energía, la determinación y la iniciativa para superar los obstáculos y lograr la unidad

competitiva para el equipo. Ellos dan forma a la labor de equipo. Reconocen las habilidades de las personas y cómo éstas pueden ser utilizadas. Los dirigentes sobresalientes son personas que tienen que tener cuidado de no ser dominantes. Ellos pueden obtener resultados rápidamente. Se impacientan con la complacencia y la falta de progreso. Ellos Suelen decir: "Vamos a volver a esto más tarde si tenemos tiempo". "Tenemos que pasar al siguiente paso." "Lina, ¿qué piensa usted de esta idea?"

### **Genera Ideas**

La persona que sugiere ideas nuevas para resolver problemas o nuevas formas para organizar las tareas. No les gusta lo establecido y no se interesan demasiado en aspectos prácticos. Proporcionan sugerencias y propuestas que son a menudo originales y radicales. Ellos están más interesados en la gran imagen que en los detalles. Después del impulso inicial pueden aburrirse. Ellos Suelen decir: "¿Por qué no considerar hacerlo de esta manera?" "Creo que tienes razón, pero también podríamos añadir...."

### **Evalúa**

Los evaluadores evitan que el grupo llegue a un acuerdo con demasiada rapidez. Tienden a ser lentos en llegar a una decisión debido a la necesidad de pensar más las cosas. Trata todo con lógica y análisis. Contribuyen generalmente a la toma de decisiones porque son capaces de evaluar las propuestas que compiten. Ellos pueden sugerir ideas alternativas.

Ellos Suelen decir:

"¿Qué otras posibilidades existen?"

o "Vamos a tratar de buscar en esta otra forma".

o "No estoy seguro de que estamos en el buen camino".

## **Registra**

Mantiene el grupo centrado y organizado. Se asegura que todo el mundo está ayudando con el proyecto. Por lo general son la primera persona en ofrecer para tomar notas para mantener un registro de ideas y decisiones. También les gusta actuar como guardián del tiempo, a veces para asignar tareas específicas y recordar al equipo actividades pendientes, es un portavoz, para entregar las ideas y las conclusiones del grupo. Comprueba que todos los miembros entienden y están de acuerdo sobre los planes y las acciones, así como sus funciones y responsabilidades. Actúa como la memoria del grupo.

Ellos Suelen decir: "Sólo tenemos cinco minutos, por lo que necesitamos llegar a un acuerdo ahora!" "¿Entendemos todos este cuadro?" "¿Estamos todos de acuerdo en esto?"

## **Funciones desempeñadas en un grupo**

### **Funciones Positivas**

#### **Ideas:**

- 1.- Esclarecedor: Es aquel que después de finalizar la discusión vuelve a enunciar el problema y su solución para sintetizarla.
- 2.- Crítico constructivo: Formula preguntas buscando orientación, ya sea para él o el grupo.
- 3.- Opinador: Presenta su experiencia propia para ilustrar el tema.
- 4.- Informador: Da información oportuna para ayudar al grupo.

Emociones:

- 1.- Alentador: Fortalece o anima al grupo; es amistoso, cordial y diplomático.
- 2.- Conciliador: Es aquel que está de acuerdo con el grupo, acepta opiniones contrarias.
- 3.- Reduce tensiones: Ayuda al grupo con ocurrencias a que disminuya la tensión entre éstos.

Decisiones:

- 1.- Incentivador: Lleva al grupo a tomar decisiones, insiste en el cumplimiento del programa e induce a la acción.
- 2.- Con Iniciativa: Sugiere procedimientos, propone alternativas.

### **Funciones Negativas**

Ideas:

- 1.- Oscuro y complicado: En su afán de cooperar complica la situación.

Emociones:

- 1.- Agresor: Demuestra hostilidad llamando la atención al criticar y censurar a los demás.
- 2.- Dominador: Trata de dirigir al grupo siendo autoritario y dogmático.
- 3.- Bloqueador: Adopta una actitud negativa, discute en momentos inoportunos, no coopera.
- 4.- Desertor: Se retrae, es indiferente ante la situación.
- 5.- Tímido: No habla, se inhibe.
- 6.- Burlón: Utiliza de herramienta los chistes para abandonar la situación.

¿Qué hace efectivo a un equipo?

- Tener una serie de personas que contribuyen de diferentes maneras (véase las funciones más arriba) y se complementan entre sí.

- Objetivos claros, verificar que todo el mundo entiende y se compromete a.

- Que todo el mundo entiende las tareas que tiene que hacer y se ayudan unos a otros.
- Tener un coordinador que puede adoptar un estilo de liderazgo. Diferentes personas pueden asumir el papel de líder para diferentes tareas.
- Existir un equilibrio entre la tarea (¿qué es lo que tenemos que hacer?) Y el proceso (¿cómo podemos lograr esto?)
- Ambiente informal donde los miembros se sienten capaces de asumir riesgos y de decir lo que piensan.
- El grupo está cómodo con el desacuerdo y puede superar con éxito las diferencias de opinión.
- Hay mucho debate en el que participa todo el mundo. Las ideas de todos son escuchadas.
- Los miembros se sienten libres de criticar y decir lo que piensan, pero esto se hace de forma positiva y de manera constructiva.
- El grupo aprende de la experiencia: la revisión y mejora de rendimiento a la luz de los éxitos y fracasos.

¿Y qué hace un equipo ineficaz?

- La gente habla más de lo que escucha y sólo un número reducido de personas contribuye.
- Algunos miembros están en silencio y no contribuyen. Puede ser indiferencia, aburrimiento o miedo al compromiso.

- Las ideas son ridiculizadas y las opiniones son ignoradas.
- Uno o dos miembros tienden a dominar a los demás y tomar las decisiones.
- Los desacuerdos se someten a votación sin debate.
- Algunos miembros están descontentos con las decisiones y después se quejan en privado.
- Se hacen pocos esfuerzos para mantener el objetivo y los plazos acordados.
- Hay una falta de claridad con respecto a los objetivos y las tareas o no están de acuerdo.
- Hay una falta de confianza y amabilidad. • No hablan de los problemas.

#### **Confiabilidad de un Instrumento.**

Coeficiente Alfa de Cronbach Existen diferentes maneras para determinar la confiabilidad de un instrumento, tales como: repetición de test o prueba (test/retest), formas equivalentes, división por mitades y análisis de homegeneidad de items (Alfa de Cronbach).

El coeficiente alfa de Cronbach mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiéndose el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). No existe un acuerdo de cual es el valor de corte, sin embargo, de 0.7 en adelante es aceptable.

La teoría radica en que la puntuación observada es igual a la puntuación verdadera más una medida del error ( $Y = T + E$ ). Un test confiable debe minimizar la medida del error de modo que tal error no esté altamente correlacionado con la verdadera puntuación. El alfa de Cronbach examina la matriz de varianzas y covarianzas, sin embargo, no toda la información de la matriz es útil ya que las varianzas y la duplicidad de las covarianzas no es útil. La varianza es una medida de cómo la distribución de una variable (ítem) está dispersa, la covarianza es la medida de la dispersión entre dos variables. Entre más alto sea el coeficiente de correlación, más alta es la covarianza. Entre más alto sea el coeficiente alpha, más consistente es el test.

Es importante mencionar que puede ocurrir que un instrumento tenga distintos alfa de Cronbach. Esto significa que él está midiendo una variable compleja, multidimensional y es ahí cuando se hace necesario establecer un alfa para cada dimensión, aunque de igual manera se puede obtener un alfa único para toda la variable (Palella y Martins, 2004).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Este capítulo, constituye la metodología utilizada para lograr los objetivos de la investigación, se presenta el marco metodológico, el cual es el estudio del método. Arias (2004) expone que “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema” (p.45)

#### **Naturaleza de la investigación**

Después de revisar diferentes fuentes bibliografía relacionada con el tipo de investigación, se puede determinar que este trabajo se enmarcará dentro de la naturaleza Cuantitativa, está por ser la que se adapte más al problema que se quiere estudiar.

Además, es importante recordar que cuando se menciona la naturaleza de la investigación, se sustenta en un enfoque cuantitativo del paradigma positivista definido por Hernández (2003) como aquel que “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis planteadas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento” (p. 5).

Mediante este enfoque se puede determinar con más exactitud los datos que se requieren para esta investigación.

## **Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado es descriptivo de Campo, porque la información recabada se realizó directamente en el lugar en que reposa el objeto de estudio, luego se a grupo la información directa a través de una data, en cual establece las referencias primarias. Bisquerra (2005), señala: “...describe los fenómenos tal cual aparecen en la realidad”.

Es por esto que, sobre esta base, el tipo de estudio que se utilizó para realizar esta investigación fue de Campo, ya que los datos necesarios para recolectarla se tomó directamente del sitio fuente de la informaciónEs por esto que Ramírez (1999), expresa que el diseño de la investigación “Es el lugar del proyecto destinado para suministrar información sobre la manera cómo se va a realizar la investigación” (p.72).

## **Diseño Metodológico: Proyecto Factible**

El propósito de la investigación, se enfocó dentro de la modalidad de proyecto factible, el cual el Manual de trabajo de Grado de especialización, Maestría y tesis doctorales de la Universidad Experimental Libertador (UPEL, 2005), dispone que:

La modalidad de proyecto Factible, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viables para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de la organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.16).

La modalidad que se utilizó, fue el de Proyecto Factible, el cual es una estructura que permite la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas. La misma cuenta con cinco (5) fases que son: diagnóstico, factibilidad, diseño, aplicación y evaluación.

### **Fases del método**

**El estudio se realizó, cumpliendo con las siguientes fases:**

- Fase I: Diagnóstico.
- Fase II: Factibilidad.
- Fase III: Diseño de Propuesta.
- Fase IV: Ejecución de la Propuesta.

#### **Fase I: Diagnóstico.**

Esta fase, corresponde a una exploración de las necesidades que tienen los trabajadores de “automercado bodegón millenioun”, ubicada en el Municipio Naguanagua , en cuanto a la información y desarrollo sobre el trabajo en equipo de alto desempeño que requieren los trabajadores de la empresa ya que se ha observado que los trabajadores poseen un incorrecto manejo de emociones cuando surge un problema en la empresa lo que hace que establezca un ambiente competitividad individualista y origina el desarrollo personal del trabajador mas no el grupal.

#### **Fase II: Factibilidad.**

El programa para los trabajadores de automercado bodegón millenioun esta dirigido a contribuir en el proceso de trabajo en equipo de alto desempeño., es viable de ponerlo en práctica, ya que, es factible desde el punto de vista social, técnico y económico. Por su gran cantidad de aportes tanto para los trabajadores de la empresa como para la empresa misma.

En cuanto a la factibilidad económica, el programa puede realizarse con aportes de los propios participantes, porque los recursos no son muy costosos, y se cuenta con algunos recursos audiovisuales propios de la empresa, así como sus espacios que están plenamente acondicionados para la aplicación de dicho programa también se cuenta con el completo consentimiento por parte de los jefes directos de la empresa para su aplicación y desarrollo.

En relación a la factibilidad social, este programa dirigido a los trabajadores de “auto mercado bodegón millenioun”, tiene como finalidad asesorarlos y capacitarlos para que adquieran y desarrollen las habilidades y estrategias fundamentales para el trabajo en equipo de alto desempeño y así poder trabajar en un nivel armónico y correcto que desarrolle al trabajador como persona dentro de la empresa y pueda ofrecer un mejor nivel de desempeño aportando una ganancia laboral a la empresa y está genere Satisfaccion en los trabajadores y así el trabajador no ve la empresa solo como un lugar de trabajo sino como un centro de capacitación sitiándose mas cómodo y desarrollándose mejor dentro de la misma.

Respecto a la factibilidad técnica, también es viable, ya que se cuenta con recursos humanos físicos y materiales para ejecutar el programa dirigido a los trabajadores del “auto mercado bodegón millenioun” y la aprobación de los directivos de la empresa como también la modificación de los horarios de los trabajadores dispuestos a realizar dicho programa para que no afecte su jornada laboral y así puedan asistir en su mayoría.

### **Fase III: Diseño del Programa.**

Partiendo de los resultados obtenidos en la Fase I (Diagnóstico de las necesidades), se elaboró el programa para el trabajo en equipo de alto desempeño dirigido a contribuir en el proceso de los trabajadores de “auto mercado bodegón millenioun”.

### **Fase IV: Ejecución del Programa.**

Esta fase contempla la ejecución del programa.

### **Población y Muestra**

Según Balestrini (2002), define a la población como “...un conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para lo cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 89).

Según Hernández y otros (2001), la población (N) “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 204).

En este sentido, la población (N) que se sometió a estudio en la presente investigación quedó constituida por los trabajadores de “auto mercado bodegón millenioun” de La cual es un total de 30 trabajadores (N = 30).

## **Distribución de la Población**

**Cuadro N° 1**

<b>Población</b>
<b>30 Trabajadores</b>

## **Muestra**

Por su parte Hernández (1998), definen a su vez a la muestra como “un subgrupo de una población...” (p. 207), y que es representativo de la misma.

Para Ander - Egg, citado por Tamayo, (1997), “La muestra es el conjunto de operaciones que se realiza para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”. (p.85)

Debido a la cantidad de estudiantes que conforman la población, La muestra estuvo representada por el 100 por ciento de la población en estudio que según Pinto y Pernalet (2003) dicen que se trata de 100 x 100 % Muestral, porque se “trabaja con toda la población ya que está es demasiado pequeña”, la cual son 30 adolescentes, entonces se puede tomar como muestra esa misma cantidad ya que son pocos.

## **Distribución de la Muestra**

**Cuadro N° 2**

Población	Muestra	
30 Trabajadores	30 Trabajadores	Personal femenino: 21
		Personal Masculino: 9

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, la cual sirvió para reconocer necesidades Psico-sociales que inciden en el trabajo de equipo en los trabajadores del automercado Bodengon Milenio. Valencia. Carabobo.

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario de veinte (20) preguntas politomicas cerradas con alternativas de frecuencias (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca) que se elaboró para identificar las necesidades Psico-sociales en los trabajadores del automercado Bodengon Milenio. Valencia. Carabobo.

### **Validez**

Para determinar la validez del instrumento, se someterá a juicio de varios expertos, quienes establecerán la correspondencia de los ítems según la tabla de operacionalización de las variables. Este análisis permitirá verificar la objetividad y

claridad de las proposiciones, con el fin de proponer las correcciones pertinentes en cuanto al contenido, alcance y redacción de los ítems.

Esta validez será realizada por cuatro expertos, una Licenciada de Educación mención orientación con maestría de orientación y asesoramiento, una profesora de la universidad de Carabobo con maestría en investigación educativa, un estadístico que labora en la universidad de Carabobo y un Licenciada de Educación mención orientación con maestría de orientación y asesoramiento.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se expresa numéricamente mediante el conocido coeficiente de confiabilidad, que puede ser calculado a través de variados métodos como por ejemplo: el test – metest, la división en dos mitades, Kúder Richardson, Alfa de Cronbach, entre otros.

El que se tomó para la investigación fue el coeficiente de Alfa de Cronbach, ya que los ítems del instrumento poseen más de dos alternativas de respuestas en frecuencia.

El coeficiente de confiabilidad oscila entre cero y más uno, es decir, pertenece al intervalo cerrado  $[0,1]$ . Para efectos de interpretación Chourio, (2000), sostiene que “Cualquier instrumento de recopilación de datos que sea aplicado por primera vez y reporte un coeficiente de confiabilidad de al menos 0,60 se considera satisfactoriamente confiable”. (pág. 189).

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, este fue aplicado a una muestra piloto de diez sujetos de una población con características similares a la población estudiada.

## CONFIABILIDAD

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2_p}{S^2_t} \right]$$

K: Número de Ítems

$\sum S^2_p$ : Sumatoria de las varianzas parciales (de cada Ítems)

$S^2_t$ : Varianza total (de todos los Ítems)

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{19,3}{103,4} \right]$$

$$\alpha = 1,05[1-0,19]$$

$$\alpha = 1,05[0,81]$$

$$\alpha = 0,86$$

El coeficiente es de 0,86 de grado muy alta, lo que indica que cada vez que apliquemos el mismo instrumento a un grupo de personas en un 86% se obtendrán las mismas respuestas.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

**DIMENSIÓN:** Psicológicas

**INDICADOR:** Autenticidad

**ÍTEMS:**

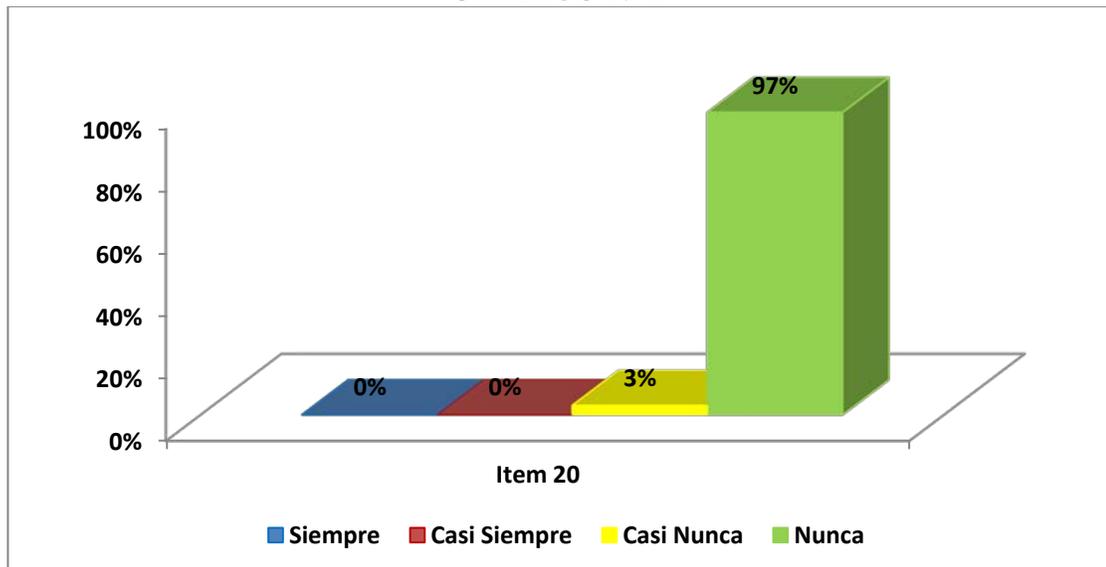
20- Me siento confundido con las actividades de trabajo que desempeño en mi empresa.

**CUADRO N° 1**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
20	0	0	0	0	1	3	29	97

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 1**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Psicológicas, de acuerdo al indicador Autenticidad, a través del Ítems 20 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que casi nunca se sienten confundidos con las actividades de trabajo que desempeñen en su empresa y el 97% afirmaron que nunca se sienten confundidos con las actividades de trabajo que desempeñen en su empresa.

Este resultado nos refresca un poco la teoría de Roger (1947) sobre la autenticidad que plantea quien controle sus emociones debe mostrarse tal como es, sin pretender desempeñar un papel directivo, expresando en forma transparente sus propios sentimientos. No mostrarse tranquilo y satisfecho cuando, en realidad, está enojado y descontento. No aparentar que conoce todas las respuestas cuando no es cierto.

**DIMENSIÓN:** Sociales

**INDICADOR:** Empatía

**ÍTEMS:**

6- En mi empresa los problemas que surgen se resuelven en equipo.

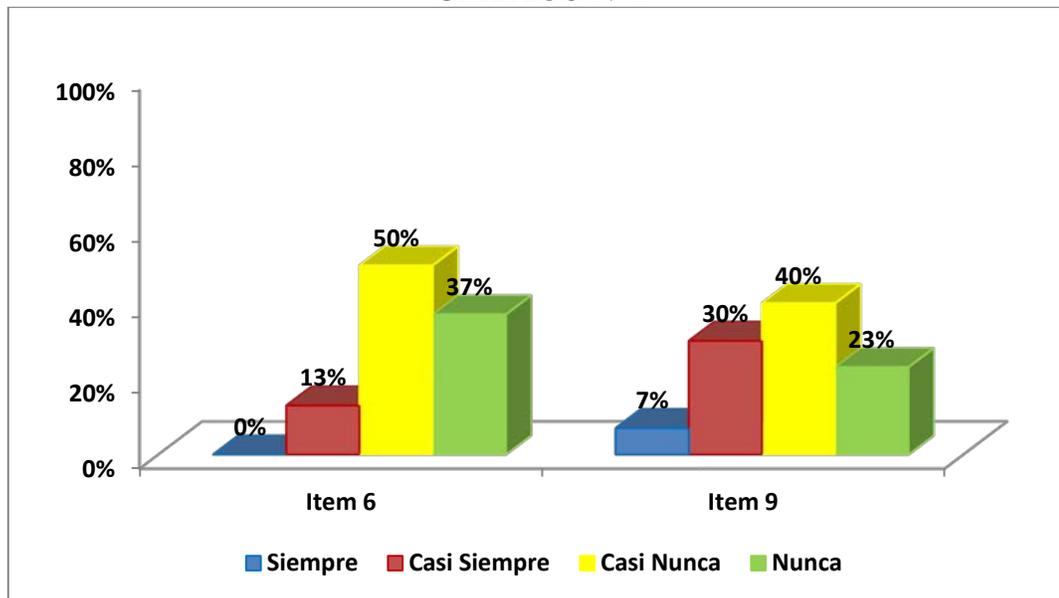
9- Comparto y/o fuera del ambiente laboral con los miembros de mi empresa.

**CUADRO N° 2**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
6	0	0	4	13	15	50	11	37
9	2	7	9	30	12	40	7	23

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 2**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Sociales, de acuerdo al indicador Empatía, a través del Ítems 6 se pudo evidenciar que el 13% respondieron que casi siempre en su empresa los problemas que surgen se resuelven en equipo, el 50% afirmaron que casi nunca en su empresa los problemas que surgen se resuelven en equipo y el 37% afirmaron que nunca en su empresa los problemas que surgen se resuelven en equipo.

En el Ítems 9 se pudo evidenciar que el 7% afirmaron que siempre comparten fuera del ambiente laboral con los miembros de su empresa, el 30% respondieron que casi siempre comparten fuera del ambiente laboral con los miembros de su empresa, el 40% afirmaron que casi nunca comparten fuera del ambiente laboral con los miembros de su empresa y el 23% afirmaron que nunca comparten fuera del ambiente laboral con los miembros de su empresa.

Es por este orden de ideas que Roger comenta:

Hay que esforzarse en vivenciar la situación y los sentimientos de la otra persona, procurar introducirse dentro de ella hasta el punto de poder intuir aquello que ella misma no ve.

Esta comprensión empática exige no olvidar que se trata de los sentimientos de otra persona y no de los nuestros. Si lo que escuchamos tiene alguna relación con problemas o sentimientos nuestros, es muy fácil identificarse con ellos y sufrir el dolor del otro como si fuera nuestro. La identificación nubla nuestro raciocinio y nos impediría ver con suficiente lucidez cómo podríamos ayudar al otro a clarificar sus propios problemas.

**DIMENSIÓN:** Sociales

**INDICADOR:** Aceptación Incondicional

**ÍTEMS:**

**4-** Considero que hago un buen equipo con los demás trabajadores de mi empresa.

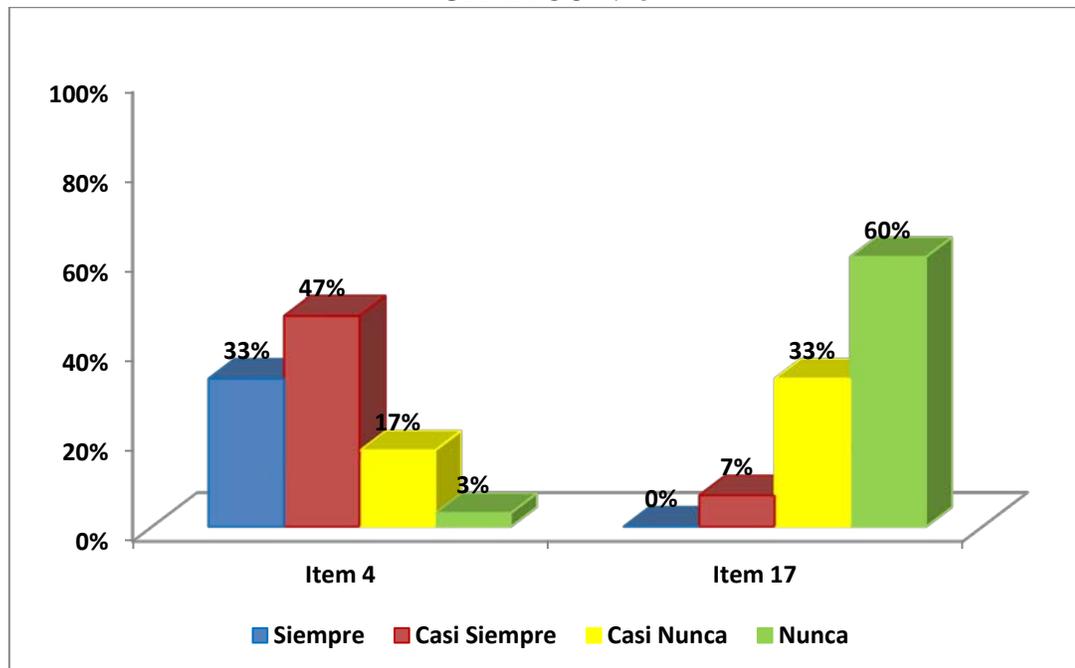
**17-** Percibo algún tipo rechazo por parte de los demás trabajadores de mi empresa.

**CUADRO N° 3**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>4</b>	10	<b>33</b>	14	<b>47</b>	5	<b>17</b>	1	<b>3</b>
<b>17</b>	0	<b>0</b>	2	<b>7</b>	10	<b>33</b>	18	<b>60</b>

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 3**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Sociales, de acuerdo al indicador Aceptación Incondicional, a través del Ítems 4 se pudo evidenciar que el 33% afirmaron que siempre consideran que hacen un buen equipo con los demás trabajadores de su empresa, el 47% respondieron que casi siempre consideran que hacen un buen equipo con los demás trabajadores de su empresa, el 17% afirmaron que casi nunca consideran que hacen un buen equipo con los demás trabajadores de su empresa y el 3% afirmaron que nunca consideran que hacen un buen equipo con los demás trabajadores de su empresa.

En el Ítems 17 se pudo evidenciar que el 7% respondieron que casi siempre perciben algún tipo rechazo por parte de los demás trabajadores de su empresa, el 33% afirmaron que casi nunca perciben algún tipo rechazo por parte de los demás trabajadores de su empresa y el 60% afirmaron que nunca perciben algún tipo rechazo por parte de los demás trabajadores de su empresa.

Es por esto que Roger (1947) manifiesta:

Hay que aceptar al otro con todas sus características, nos gusten o no, valorándolo como esa persona única que es, sin intentar amoldarlo a nuestros propios criterios. Esto resulta más fácil una vez que uno se ha aceptado a sí mismo. Si ha aprendido por propia experiencia que el camino al cambio pasa por la aceptación de lo que es

**DIMENSIÓN:** Liderazgo

**INDICADOR:** Confianza

**ÍTEMS:**

**12-** Mi jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en mi empresa.

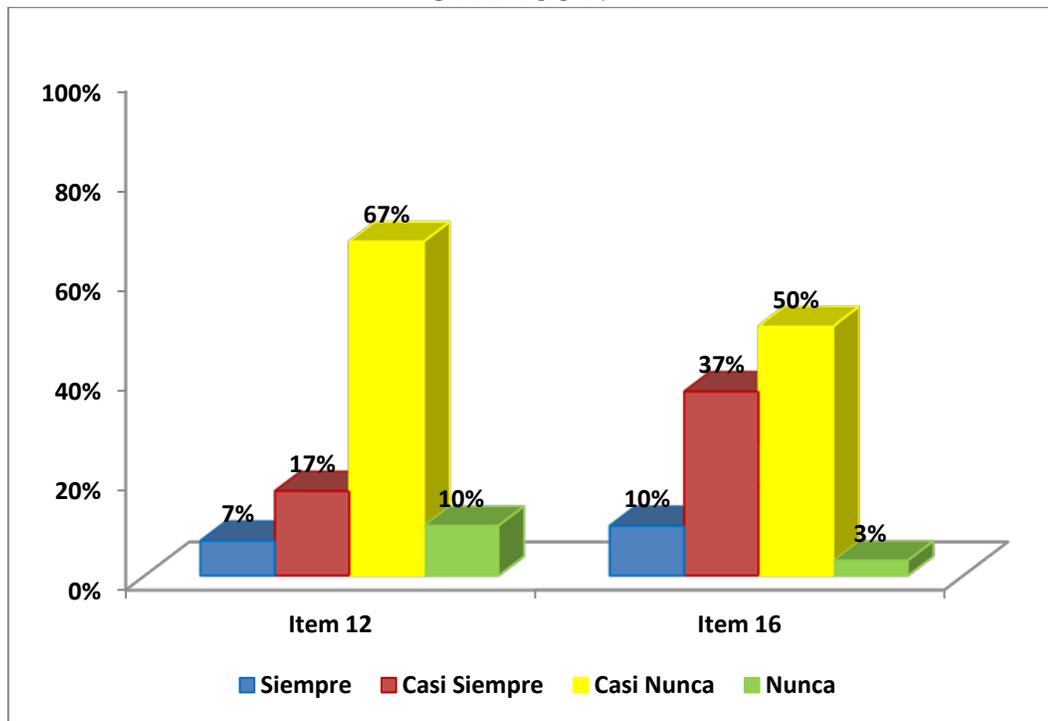
**16-** Con frecuencia busco ayuda en mis compañeros para resolver problemas labórales.

**CUADRO N° 4**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>12</b>	2	<b>7</b>	5	<b>17</b>	20	<b>67</b>	3	<b>10</b>
<b>16</b>	3	<b>10</b>	11	<b>37</b>	15	<b>50</b>	1	<b>3</b>

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 4**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Liderazgo, de acuerdo al indicador Confianza, a través del Ítems 12 se pudo evidenciar que el 7% afirmaron que siempre su jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en su empresa, el 17% respondieron que casi siempre su jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en su empresa, el 67% afirmaron que casi nunca su jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en su empresa y el 10% afirmaron que nunca su jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en su empresa.

En el Ítems 16 se pudo evidenciar que el 10% afirmaron que siempre con frecuencia busco ayuda en sus compañeros para resolver problemas labórales, el 37% respondieron que casi siempre con frecuencia busco ayuda en sus compañeros para resolver problemas labórales, el 50% afirmaron que casi nunca con frecuencia busco ayuda en sus compañeros para resolver problemas labórales y el 3% afirmaron que nunca con frecuencia busco ayuda en sus compañeros para resolver problemas labórales.

Es por eso que para Handy (2006),

La confianza que les permite a ustedes hacer lo que tiene que hacer, confiado que el resto está haciendo su parte, La confianza que le tranquiliza, cuando pasa la pelota, de que habrá allí alguien para recogerla. Los equipos necesitan confianza para trabajar eficientemente; necesitan tiempo para crear esa confianza y para crecer.

**DIMENSIÓN:** Liderazgo

**INDICADOR:** Lealtad

**ÍTEMS:**

**3-** Mis compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo.

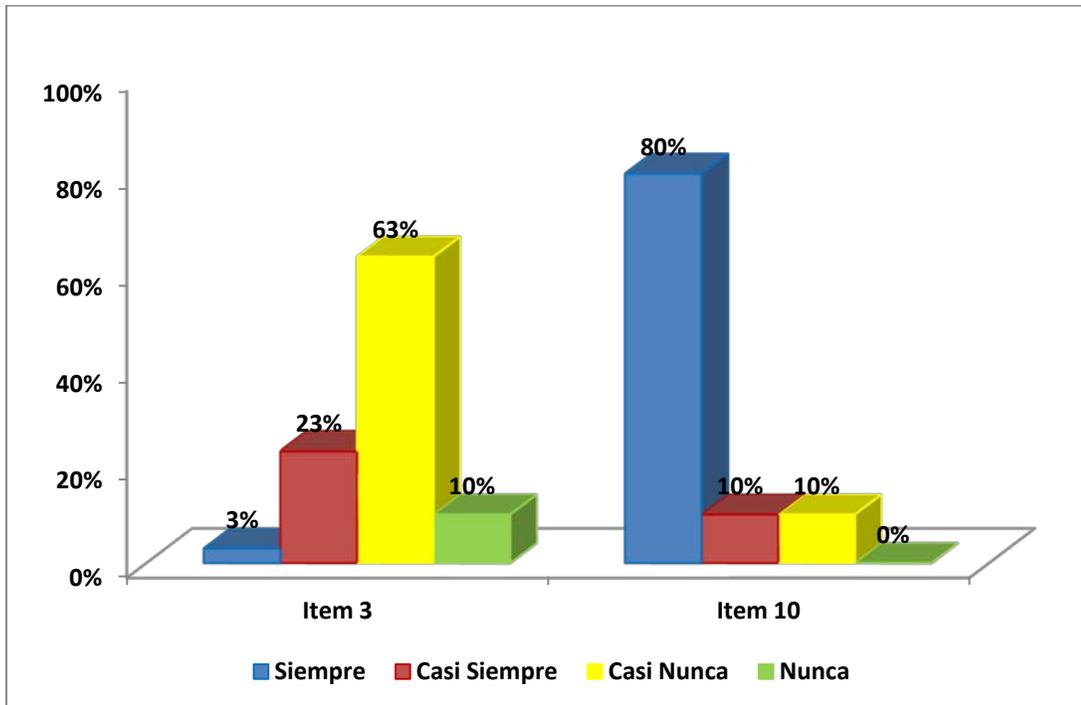
**10-** Si se fortalece el trabajo en equipo mejorarían las relaciones entre los trabajadores de tu empresa.

**CUADRO N° 5**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>3</b>	1	<b>3</b>	7	<b>23</b>	19	<b>63</b>	3	<b>10</b>
<b>10</b>	24	<b>80</b>	3	<b>10</b>	3	<b>10</b>	0	<b>0</b>

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 5**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Liderazgo, de acuerdo al indicador Lealtad, a través del Ítems 3 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que siempre sus compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo, el 23% respondieron que casi siempre sus compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo, el 63% afirmaron que casi nunca sus compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo y el 10% afirmaron que nunca sus compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo.

En el Ítems 16 se pudo evidenciar que el 80% afirmaron que siempre si se fortalece el trabajo en equipo mejorarían las relaciones entre los trabajadores de su empresa, el 10% respondieron que casi siempre si se fortalece el trabajo en equipo mejorarían las relaciones entre los trabajadores de su empresa y el 10% afirmaron que casi nunca si se fortalece el trabajo en equipo mejorarían las relaciones entre los trabajadores de su empresa.

Es por estos resultados que para Handy (2006),

Los equipos están formados por individuos que deben lealtad principalmente al equipo. Trate a estos individuos como representantes y su lealtad acabara dividida, su compromiso confuso y su deber, dudoso. Los equipos no tiene un orden del día ni levantan actas excepto en forma muy abreviada y prefieren las reuniones informales a las estructuradas; tienen lideres no presidentes, nombres de pila, no títulos

**DIMENSIÓN:** Toma de Decisiones

**INDICADOR:** Normas

**ÍTEMS:**

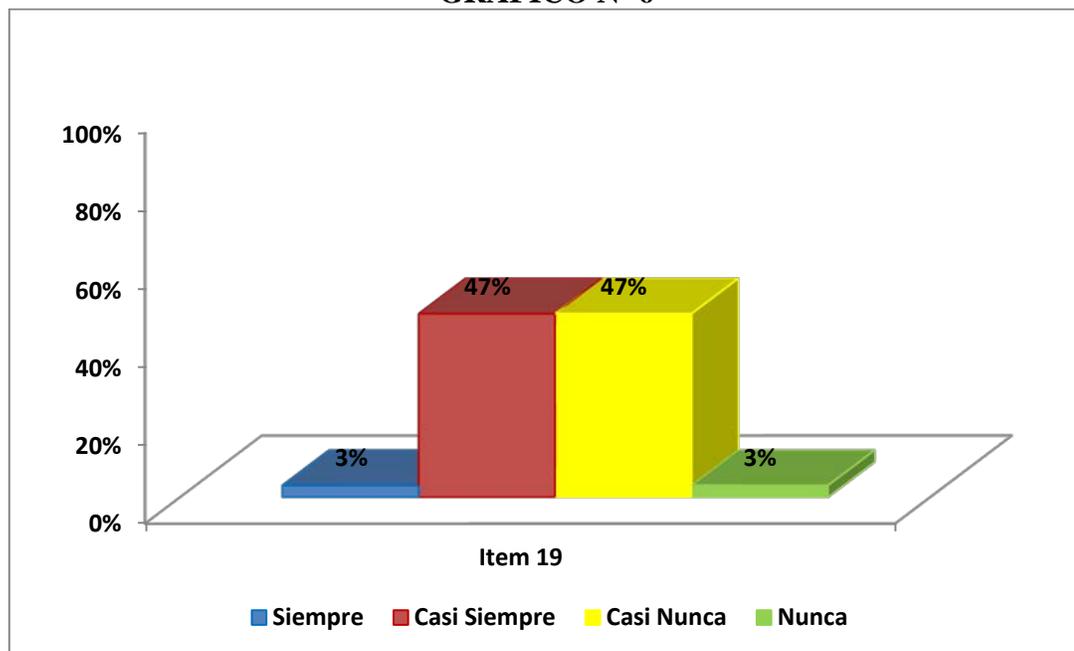
**19-** Pienso mucho antes de comunicarme con mis compañeros de trabajo.

**CUADRO N° 6**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>19</b>	1	3	14	47	14	47	1	3

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 6**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Toma de Decisiones, de acuerdo al indicador Normas, a través del Ítems 19 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que siempre piensan mucho antes de comunicarme con sus compañeros de trabajo, el 47% respondieron que casi siempre piensan mucho antes de comunicarme con sus compañeros de trabajo, el 47% afirmaron que casi nunca piensan mucho antes de comunicarme con sus compañeros de trabajo y el 3% afirmaron que nunca piensan mucho antes de comunicarme con sus compañeros de trabajo.

Es por eso que para Handy (2006), Afirma:

Después de la época tormentosa, viene la de fijación de normas, cuando el equipo empieza a prestar toda su atención a un nuevo modelo de trabajar, cuando el capitán, el administrador, el conductor, el experto y los otros tipos, empiezan a realizar sus aportaciones. Por último, llega la época de la plena madurez, cuando el equipo puede realmente producir resultados. (pág. 139)

**DIMENSIÓN:** Toma de Decisiones

**INDICADOR:** Identidad

**ÍTEMS:**

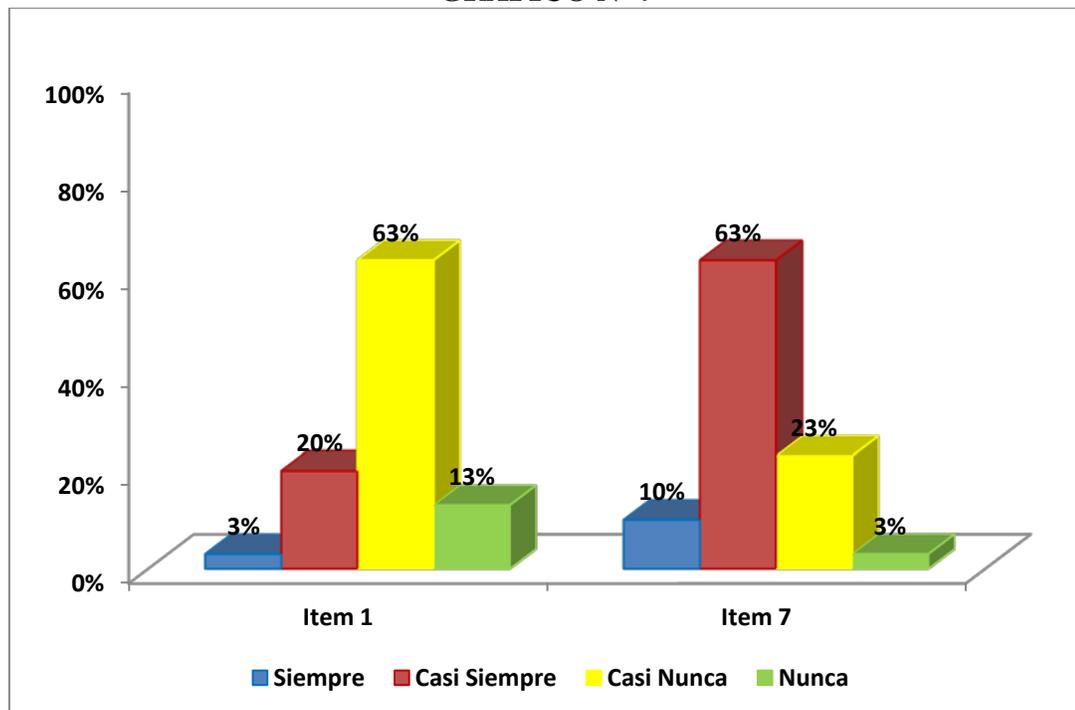
- 1- Pienso que mis compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial.
- 7- Participo haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en mi empresa.

**CUADRO N° 7**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>1</b>	1	<b>3</b>	6	<b>20</b>	19	<b>63</b>	4	<b>13</b>
<b>7</b>	3	<b>10</b>	19	<b>63</b>	7	<b>23</b>	1	<b>3</b>

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 7**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Toma de Decisiones, de acuerdo al indicador Identidad, a través del Ítems 1 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que siempre piensan que sus compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial, el 20% respondieron que casi siempre piensan que sus compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial, el 63% afirmaron que casi nunca piensan que sus compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial y el 13% afirmaron que nunca piensan que sus compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial.

En el Ítems 7 se pudo evidenciar que el 10% afirmaron que siempre participan haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en su empresa, el 63% respondieron que casi siempre participan haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en su empresa, el 23% afirmaron que casi nunca participan haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en su empresa y el 3% afirmaron que nunca participan haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en su empresa.

Podemos comparar los resultados de este cuadro con los escritos de Handy (2006). Que nos dice que los equipos, como los ser humanos, nacen, crecen y envejecen. Se le puede observar formándose, creando su propia identidad, averiguando lo que es cada individuo y qué papel puede representar, eligiendo un nombre o un símbolo. una época tormentosa, en la que los individuos empiezan a hacerse valer para retar la forma o propósito originales del equipo.

**DIMENSIÓN:** Vialidad del programa

**INDICADOR:** Asistencia

**ÍTEMS:**

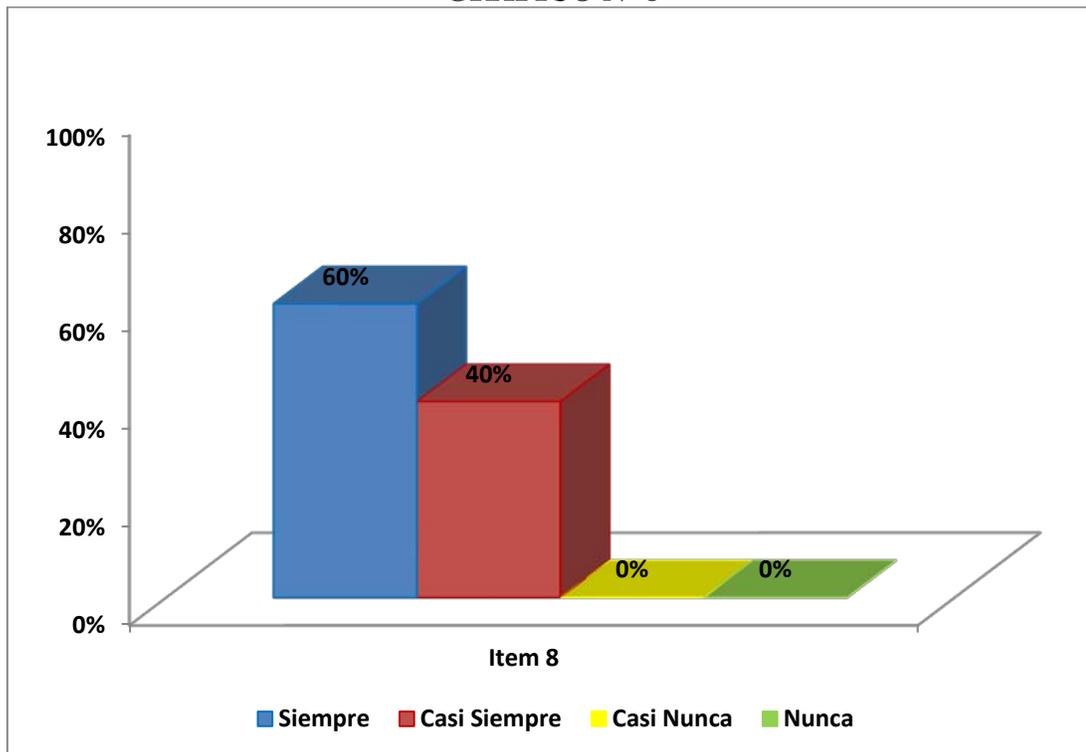
8- Estoy dispuesto a participar en cursos de capacitación para el trabajo en equipo.

**CUADRO N° 8**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
8	18	60	12	40	0	0	0	0

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 8**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Vialidad del programa, de acuerdo al indicador Asistencia, a través del Ítems 8 se pudo evidenciar que el 60% afirmaron que siempre están dispuestos a participar en cursos de capacitación para el trabajo en equipo y el 40% respondieron que casi siempre están dispuestos a participar en cursos de capacitación para el trabajo en equipo.

**DIMENSIÓN:** Vialidad del programa

**INDICADOR:** Pertinencia social

**ÍTEMS:**

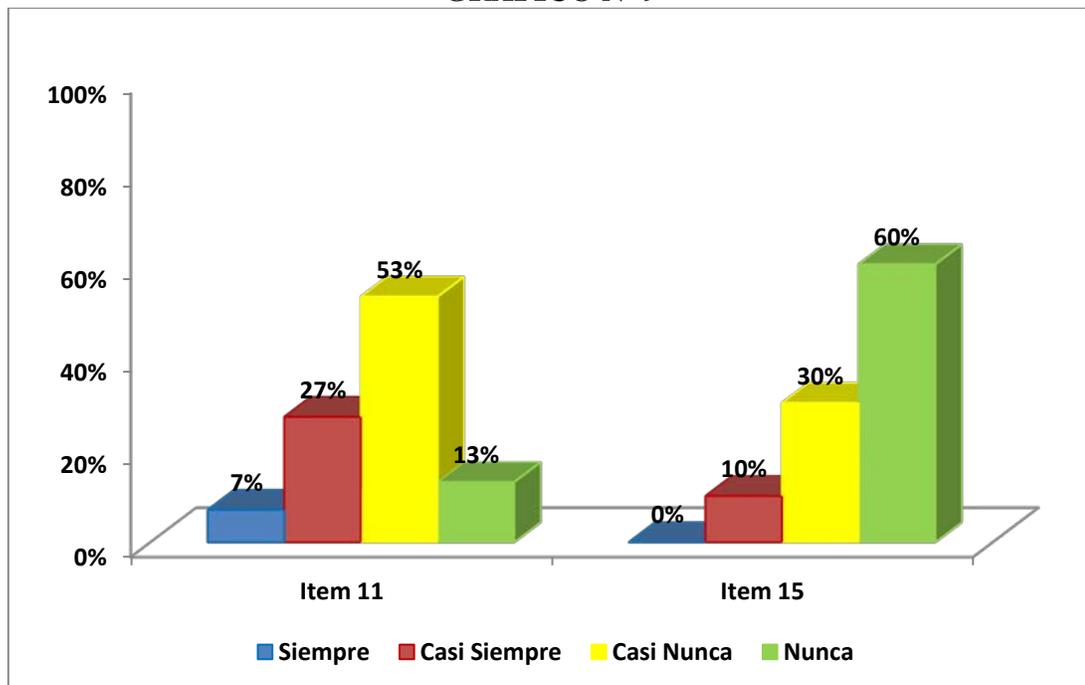
- 11-** Los cursos que recibo en mi empresa me ayudan a mejorar el desempeño de mi trabajo.
- 15-** Aparte de la remuneración económica la empresa me ofrece cursos de capacitación en manejo emocional.

**CUADRO N° 9**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>11</b>	2	7	8	27	16	53	4	13
<b>15</b>	0	0	3	10	9	30	18	60

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
**Elaborado por:** Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 9**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Vialidad del programa, de acuerdo al indicador Pertinencia social, a través del Ítems 11 se pudo evidenciar que el 7% afirmaron que siempre los cursos que reciben en su empresa le ayudan a mejorar el desempeño de su trabajo, el 27% respondieron que casi siempre los cursos que reciben en su empresa le ayudan a mejorar el desempeño de su trabajo, el 53% afirmaron que casi nunca los cursos que reciben en su empresa le ayudan a mejorar el desempeño de su trabajo y el 13% afirmaron que nunca los cursos que reciben en su empresa le ayudan a mejorar el desempeño de su trabajo.

En el Ítems 15 se pudo evidenciar que el 10% respondieron que casi siempre aparte de la remuneración económica la empresa les ofrece cursos de capacitación en manejo emocional, el 30% afirmaron que casi nunca aparte de la remuneración económica la empresa les ofrece cursos de capacitación en manejo emocional y el 60% afirmaron que nunca aparte de la remuneración económica la empresa les ofrece cursos de capacitación en manejo emocional.

**DIMENSIÓN:** Enfoque Laboral

**INDICADOR:** Alto desempeño

**ÍTEMS:**

2- Mis compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo.

5- Pienso que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de mi empresa.

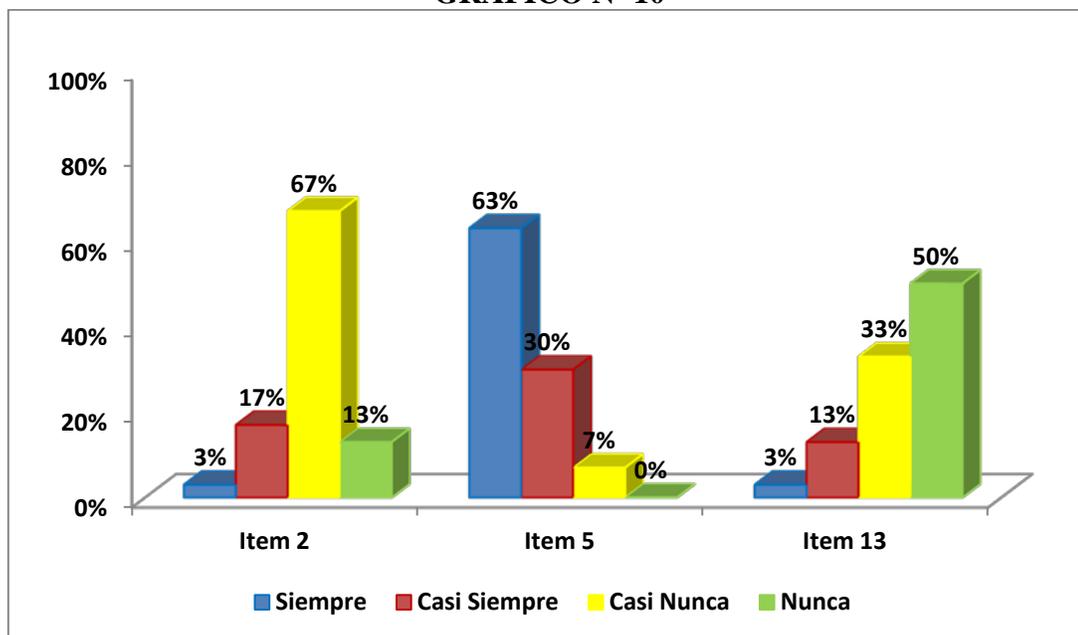
13- Mi jefe se capacita para solucionar problemas entre mis compañeros de trabajo.

**CUADRO N° 10**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
2	1	3	5	17	20	67	4	13
5	19	63	9	30	2	7	0	0
13	1	3	4	13	10	33	15	50

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 10**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Enfoque Laboral, de acuerdo al indicador Alto desempeño, a través del Ítems 2 se pudo evidenciar que el 3% respondieron que siempre sus compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo, el 17% afirmaron que casi siempre sus compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo, el 67% afirmaron que casi nunca sus compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo y el 3% afirmaron que nunca sus compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo.

En el Ítems 5 se pudo evidenciar que el 63% afirmaron que siempre piensan que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de su empresa, el 30% respondieron que casi siempre piensan que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de su empresa y el 7% afirmaron que casi nunca piensan que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de su empresa.

En el Ítems 13 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que siempre su jefe se capacita para solucionar problemas entre sus compañeros de trabajo, el 13% respondieron que casi siempre su jefe se capacita para solucionar problemas entre sus compañeros de trabajo, el 33% afirmaron que casi nunca su jefe se capacita para solucionar problemas entre sus compañeros de trabajo y el 50% afirmaron que nunca su jefe se capacita para solucionar problemas entre sus compañeros de trabajo.

**DIMENSIÓN:** Enfoque Laboral

**INDICADOR:** Espiritual-Moral

**ÍTEMS:**

**14-** Me siento aislado en mi grupo de trabajo.

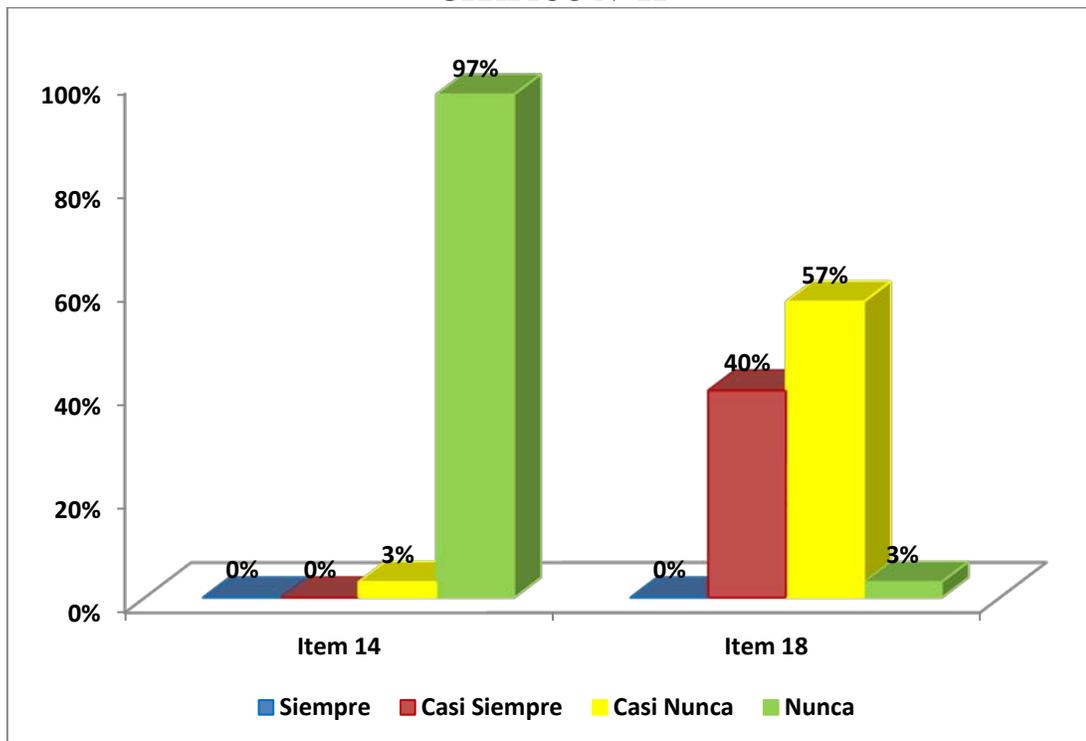
**18-** En mi empresa se mantiene un buen ambiente para el trabajo en equipo con mis compañeros.

**CUADRO N° 11**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>14</b>	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	1	<b>3</b>	29	<b>97</b>
<b>18</b>	0	<b>0</b>	12	<b>40</b>	17	<b>57</b>	1	<b>3</b>

**Fuente:** Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón milenio.  
Elaborado por: Saavedra. 2014

**GRÁFICO N° 11**



## **INTERPRETACIÓN:**

La dimensión Enfoque Laboral, de acuerdo al indicador Espiritual-Moral, a través del Ítems 14 se pudo evidenciar que el 3% afirmaron que casi nunca se sienten aislados en su grupo de trabajo y el 97% afirmaron que nunca se sienten aislados en su grupo de trabajo.

En el Ítems 5 se pudo evidenciar que el 40% respondieron que casi siempre en su empresa se mantiene un buen ambiente para el trabajo en equipo con sus compañeros, el 57% afirmaron que casi nunca en su empresa se mantiene un buen ambiente para el trabajo en equipo con sus compañeros y el 3% afirmaron que nunca en su empresa se mantiene un buen ambiente para el trabajo en equipo con sus compañeros.

**CAPÍTULO V**  
**DISEÑO DE LA PROPUESTA**

Programa de Orientación titulado:

***“Equipo de Alto Desempeño en el mundo Empresarial”***

## INTRODUCCIÓN

El presente programa para la formación de trabajo en equipo de alto desempeño, tiene como finalidad el conocimiento del mismo como herramienta fundamental el buen desenvolvimiento en el entorno laboral, social y personal que se desarrolla dentro de un ámbito empresarial.

Por otro lado, el mismo cuenta con 4 secciones a saber:

Sesión N° 1 Presentación del programa, la cual incluye la bienvenida, la presentación de los participantes, la presentación de los objetivos del programa y el cronograma del trabajo.

Sesión N° 2 “**¿Que son realmente los equipos?**”, este incluye una charla sobre algunas teorías del trabajo en equipo para su correcto conocimiento y complementación de información para la eliminación de dudas sobre el tema.

Sesión N° 3 “**Conociendo a mi equipo**”, le permite a los trabajadores de la empresa conocer realmente las personas con quien trabajan y conforman diariamente un equipo y así poder lograr un de optimo despeñó y confianza entre sí.

Sesión N° 4 “**Mi trabajo un segundo hogar**”, en esta última sesión se incorpora el sitio de trabajo como segundo hogar para así lograr crear en los grupos de trabajo sentido de pertenencia y respeto hacia el lugar donde transcurren 8 horas diarias ejerciendo una función.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente programa busca abordar la problemática humana que se presenta en cualquier organización, en cuanto al desarrollo del capital humano de los trabajadores, dando respuesta a la responsabilidad social empresarial y al deber que posee toda entidad y que tiene bajo su tutela personas que pasan una larga o corta jornada de trabajo para su subsistencia económica.

Por estas razones, se da inicio a Las actividades del programa, que se espera den solución problemática logrando el abordaje humano sin perjudicar las dos partes que constituye una organización, el aumento de su productividad financiera y el desarrollo de la potencialidad del trabajador.

Así pues, este programa servirá de fuente de insumos de información y conocimiento para otras investigaciones que estén relacionados con el mismo tópico y ambiente.

Cabe destacar que este programa colabora con la visión de enaltecer una organización que sea ejemplo de empresa, logrando a través de capacitación del capital humano un sentido de pertenencia arduo que logre arraigarse de tal manera en los trabajadores que logre trascender las generaciones y así formar cada vez más mejores seres humanos

## **Objetivos Del Programa**

### **Objetivo General**

- Acreditar a los trabajadores de la empresa como un fuerte y productivo equipo de trabajo

### **Objetivos Específicos**

- Proporcionar a los trabajadores un modelo laboral en equipo que optimice su potencial y desarrollo en la empresa.
- Facilitar a los trabajadores las herramientas para el mejoramiento de su rendimiento diario laboral.
- Explicar a los trabajadores como el trabajo bien engranado puede optimizar su rendimiento en el área laboral

### **Estrategias:**

- Charla
- Taller
- Video Charla
- Foro

## **Recursos**

**Recursos humanos:** facilitadores (los investigadores del trabajo de grado)

### **Recursos materiales:**

- Formatos.
- Diapositivas.
- Video Beam.
- Pantalla.
- Trípticos.
- Material de apoyo.
- Computadora.

### **Cronograma:**

07-03-2104 Sesión N° 1 Presentación del programa.

14-03-2014 Sesión N° 2 “¿Que son realmente los equipos?”.

21-03-2014 Sesión N° 3 “Conociendo mi equipo”.

28-03-2014 Sesión N° 4 “Mi trabajo un segundo hogar.”.

**Cronogramas del programa: “EN LA BUSQUEDA DEL EQUIPO PROFESIONAL”**

<b>SESIÓN</b>	<b>Tema</b>	<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>
<b>1</b>	Presentación del programa	Charla	1 horas	Espacio suministrado por el auto mercado bodegón Millenioun	
<b>2</b>	¿Que son realmente los equipos?	Taller	2 horas	Espacio suministrado por el auto mercado bodegón Millenioun	
<b>3</b>	Conociendo a tu equipo	Video Charla	1 horas	Espacio suministrado por el auto mercado bodegón Millenioun	
<b>4</b>	Mi trabajo un segundo hogar	foro	1 horas	Espacio suministrado por el auto mercado bodegón Millenioun	

# **Manual del facilitador**

## **CHARLA**

### **“PRESENTACION DEL PROGRAMA”**

Facilitador:  
Héctor Saavedra

JUNIO, 2014

## **Propósito:**

Presentar la importancia del Proyecto a los trabajadores de la empresa y comunicarles porque es necesario un optimizar el trabajo y el desempeño en equipos.

## **Objetivos:**

- Descubrir las características de los trabajadores a través del dialogo
- Apreciar el trabajo como un lugar de excelente desempeño y aprendizaje positivo

## **Estrategias**

Interacción a través de estrategias pedagógicas, Psicológicas (constructivitas), sociológicas (relaciones grupales humanas) donde intervienen la experiencia personal-vivencial de los participantes con el apoyo de los facilitadores.

- **Dinámica de Inicio:**

Ejercicio grupal de cooperación y unión fraternal: “lanzamiento de valores”.

Esta estrategia consiste en agrupar a los jóvenes en forma de circulo, de manera que cada uno se vea, luego el facilitador les dará objetos de diferentes formas, tamaños y texturas, para que los participantes se las lancen diciendo su nombre de Pila, llevando

una secuencia lógica. Cada participante del grupo tiene que atrapar y lanzar el objeto hasta que llegue al último participante.

Si lo logran se vuelve a comenzar la actividad pero esta vez con dos objetos al mismo tiempo y así sucesivamente, logrando de esta manera la complejidad de la actividad y el reto para el grupo.

Es importante destacar que la finalidad de esta actividad es que el grupo de participantes vivencien los valores de manera real para luego discutir su importancia y vallan aprendiendo los nombres de sus compañeros.

Entre los valores que entran a participar en esta actividad tenemos:

- Comunicación.
- Cooperación.
- Tolerancia.
- Amigos.
- Comprensión.
- Disciplina
- **Desarrollo:**

Se explica brevemente cual es la finalidad del proyecto y que temas y tópicos se van a tratar en el mismo, Se le pide a cada uno de los participantes que de su propia opinión sobre el trabajo en equipos, se le aclaran las teorías que sustentan el trabajo en equipos y se les responden las dudas o preguntas que surgieron durante la charla.

- **Dinámica de cierre:**

Realizar una serie de preguntas reflexivas de que les pareció a cada uno de los trabajadores la presentación inicial del programa

**Fecha:**

**Duración:** 1 hora.

**Contenido:**

La presentación del programa con sus actividades por fecha, hora y lugar.

**Recursos humanos:**

- Facilitadores.

**Recursos materiales:**

- Lapto.
- Video vean

## PLANIFICACIÓN DEL TALLER

### TALLER

#### “Presentación del programa”

Objetivo	Contenido	Estrategias	Tiempo (1 hora)	Recursos	Observaciones
<p>Descubrir las características de los trabajadores a través del dialogo</p> <p>Apreciar el trabajo como un lugar de excelente desempeño y aprendizaje positivo</p>	<p>La presentación del programa con sus actividades por fecha, hora y lugar.</p>	<p><b>Inicio:</b> Ejercicio grupal de cooperación y unión fraternal: “lanzamiento de valores”.</p> <p><b>Desarrollo:</b> Se explica brevemente cual es la finalidad del proyecto y que temas y tópicos se van a tratar en el mismo</p> <p><b>Cierre:</b></p>	<p>10 minutos</p> <p>40 minutos</p> <p>10 minutos</p>	<p>Laptop.</p> <p>Video bean</p> <p>Pantalla de proyección.</p>	

# **Manual del facilitador**

## **Taller**

**“¿Que son realmente los equipos?”**

Facilitadora:  
**Yesenia Campo**

, 2014

**Propósito:**

Presentar la importancia del conocerse entre sí al momento de desempeñar el trabajo en equipos en una empresa.

**Objetivos:**

- Proporcionar a los trabajadores de la empresa información la información de manera más completa y clara sobre los equipos de trabajo.
- Aclarar las incertidumbres que poseen respecto al conocimiento sobre los equipos de trabajo.

**Estrategias:**

Interacción a través de estrategias pedagógicas, Psicológicas (constructivitas), sociológicas (relaciones grupales humanas) donde intervienen la experiencia personal-vivencial de los participantes con el apoyo de los facilitadores.

**Dinámica de Inicio:**

**“ORDENADOR”:**

**OBJETIVO:**

Comienza la consolidación del grupo compartiendo información con las personas que vamos a jugar.

Los objetivos a perseguir desde este tipo de técnicas son:

- Fomentar un ambiente distendido y de participación.
- Favorecer la comunicación y el intercambio.

- Lograr un mayor grado de confianza y conocimiento sobre sí mismo, los demás y el propio grupo.

### **TIEMPO:**

Depende del animador/a, el cual propone las afinidades entre los participantes, la duración aproximada está entre los 10 - 15 minutos.

### **PROCESO:**

Todo el grupo se meten en el papel de sentirse ordenadores, como tales transmiten mensajes. Todos ellos caminan por la sala, transmitiendo el mensaje: “BIT, BIT,...” mientras que cambian por la sala entre sus compañeros buscan las afinidades que dicta el animadora. Por ejemplo: signo zodiacal, color favorito, comida favorita, etc... Con esto lo que logramos es formar grupos.

- **Desarrollo:**
  - **Presentación de los siguientes tópicos:**
    - Trabajo, en equipo.
    - Equipo de trabajo.
    - Liderazgo.
    - Cerebro Triuno
    - Hemisferios Cerebrales
    - Comportamiento vs Conducta
    - Sistemas de Personalidad, Temperamento, Raza y Carácter.
    - Inteligencia Emocional.

A través del aprendizaje por descubrimiento, el cual proporciona situaciones de la vida cotidiana para generar participación de los trabajadores y de estas manera ellos descubran, comprendan y entiendan por si mismo el beneficio de poseer un buen auto conocimientos de sus capacidades físicas y mentales en su vida laboral.

**Dinámica de cierre:**

**“LA LETRILLA”:**

**OBJETIVOS:**

- Hacer una evaluación del grupo.
- Ver cuáles han sido las anécdotas que más han llamado la atención.

**PARTICIPANTES:**

Niños y jóvenes en grupos con número de participantes no excesivo.

**MATERIAL:**

Una hoja y un bolígrafo para poder apuntar la canción

**PROCEDIMIENTO:**

Se hace una canción con las anécdotas más significativas que hayan surgido a lo largo del año y luego se cantan al estilo “parodia nacional”.

**OBSERVACIONES:**

Entre todos los integrantes del grupo, comentaremos la actividad, reflexionaremos sobre cómo nos hemos sentido, si nos ha gustado, si nos pareció divertida, en caso contrario intentaremos hallar el por qué.

**Fecha: 14-03-2.014**

**Duración: 2 hora.**

**Contenido:**

- Trabajo, en equipo.
- Equipo de trabajo.
- Liderazgo.
- Cerebro Triuno

**Recursos humanos:**

- Facilitadores. Héctor Saavedra

**Recursos materiales:**

- Lapto.
- Video bean
- Pantalla de proyeccion.

**PLANIFICACIÓN DEL TALLER**

**TALLER**

**“¿Que son realmente los equipos?”**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Tiempo (2 hora)</b>	<b>Recursos</b>	<b>Observaciones</b>
<p>Proporcionar a los trabajadores de la empresa información la información de manera más completa y clara sobre los equipos de trabajo.</p> <p>Aclarar las incertidumbres que poseen respecto al conocimiento sobre los equipos de trabajo.</p>	<p>-Trabajo, en equipo.</p> <p>-Equipo de trabajo.</p> <p>-Liderazgo.</p> <p>-Cerebro Triuno</p> <p>-Hemisferios Cerebrales</p> <p>Comportamiento vs Conducta</p> <p>-Sistemas de Personalidad, -</p> <p>- Temperamento, Raza y Carácter.</p> <p>-Inteligencia Emocional.</p>	<p>Dinámica de Inicio:</p> <p><b>“ORDENADOR”:</b></p> <p>•Desarrollo:</p> <p>.Presentación de los siguientes tópicos:</p> <p>.Trabajo, en equipo.</p> <p>.Equipo de trabajo.</p> <p>.Liderazgo.</p> <p>Dinámica de cierre: <b>“LA LETRILLA”</b></p>	<p>20 minutos</p> <p>60 minutos</p> <p>20 minutos</p>	<p>Lapto.</p> <p>Video bean</p> <p>Pantalla de proyeccion</p> <p>Lamina de papel bond (blanca).</p>	

# **Manual del facilitador**

## **Video –Charla**

### **“Conociendo mi equipo”**

Facilitadora:  
**Yesenia Campo**

JUNIO, 2014

**Propósito:**

Presentar la importancia del conocerse entre sí al momento de desempeñar el trabajo en equipos en una empresa.

**Objetivos:**

- Descubrir de qué manera se relacionan y conocen los trabajadores de la empresa.
- Apreiciar el desenvolvimiento de los trabajadores a medida que van conociendo un poco más a sus compañeros de trabajo.

**Estrategias: I**

interacción a través de estrategias pedagógicas, Psicológicas (constructivitas), sociológicas (relaciones grupales humanas) donde intervienen la experiencia personal-vivencial de los participantes con el apoyo de los facilitadores.

**Dinámica de Inicio:****“PRESENTACIÓN GESTUAL”:****OBJETIVOS:**

Aprender los nombres de las personas con las cuales vamos a compartir un rato de juego.

Con esta dinámica buscamos:

- Facilitar una comunicación participativa.
- Estimular un ambiente distendido.
- Conocerse los nombres entre los trabajadores

**TIEMPO:**

Depende del número de integrantes del grupo aproximadamente serían 10-15 minutos.

**PROCESO:**

Todos nos colocamos en círculo. La primera persona sale al centro, hace un gesto o movimiento característico suyo y seguidamente dice su nombre. Vuelve al corro y en ese momento salen todos dando un paso hacia delante y repiten su gesto y nombre.

**Desarrollo:**

Se explica a los trabajadores lo importante que es el conocer a cada uno de sus compañeros en su ambiente laboral con la intención de fomentar los valores como el respeto la confianza la honestidad para un mejor ambiente de trabajo.

**Dinámica de cierre:**

Video relacionado con el auto reflexión sobre el trabajo en equipo

**Fecha:** 21-03-2014

**Duración:** 1 Hora

**Contenido:**

- Definición de equipos de trabajo.
- Diversos elementos que posee un equipo de trabajo.
- Presentación de película “Golpe bajo”

**Recursos humanos:**

- Facilitadores.

**Recursos materiales:**

- Lapto.
- Video bean
- Pantalla de proyección.

**PLANIFICACIÓN DEL TALLER**

**TALLER**

**“Conociendo mi equipo”**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Tiempo (1 hora)</b>	<b>Recursos</b>	<b>Observaciones</b>
<p>Descubrir de qué manera se relacionan y conocen los trabajadores de la empresa.</p> <p>Apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores a medida que van conociendo un poco más a sus compañeros de trabajo.</p>	<p align="center"><b><u>Contenido</u></b></p> <p><b>Definición de equipos de trabajo.</b> (Charles Handy-2006)</p> <p><b>Diversos elementos que posee un equipo de trabajo</b></p> <p><b>Presentación de película “Golpe bajo”.</b> Director: Peter Segal. Producción: Jack Giarraputo. Protagonista: Adam Sandler</p>	<p><b>Inicio:</b></p> <p><b>Dinámica de Inicio:</b></p> <p align="center"><b><u>“PRESENTACIÓN GESTUAL”:</u></b></p> <p><b>Desarrollo:</b> Se explica a los trabajadores lo importante que es el conocer a cada uno de sus compañeros en su ambiente laboral.</p> <p><b>Cierre:</b></p> <p><b>Video auto reflexivo</b></p>	<p><b>10 minutos</b></p> <p><b>40 minutos</b></p> <p><b>10 minutos</b></p>	<p><b>Lapto.</b></p> <p><b>Video vean</b></p> <p><b>Pantalla de proyección.</b></p>	

# **Manual del facilitador**

## **Foro**

### **“Mi trabajo un segundo hogar”**

Facilitador:  
Héctor Saavedra

JUNIO, 2014

**Propósito:**

Presentar la importancia del conocerse entre sí al momento de desempeñar el trabajo en equipos en una empresa.

**Objetivos:**

- Descubrir de qué manera se relacionan y conocen los trabajadores de la empresa.
- Apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores a medida que van conociendo un poco más a sus compañeros de trabajo.

**Estrategias:**

Interacción a través de estrategias pedagógicas, Psicológicas (constructivitas), sociológicas (relaciones grupales humanas) donde intervienen la experiencia personal-vivencial de los participantes con el apoyo de los facilitadores.

**Dinámica de Inicio:****“MURAL COOPERATIVO”:****OBJETIVOS:**

- Ver, diagnosticar, observar el proceso del grupo a la hora de trabajar de forma conjunta.

**PARTICIPANTES:**

Podemos realizar la dinámica con chavales a partir de los 11 años, el número de participantes no es importante.

**TIEMPO:**

La duración es de 25 minutos aproximadamente.

**MATERIAL:**

Papel continuo, ceras de diferentes colores.

**LUGAR:**

Esta técnica se realiza en espacios grandes, ya sean abiertos o cerrados.

**PROCEDIMIENTO:**

Colocamos el papel continuo en una superficie lisa, los integrantes del grupo con música de fondo, deben de pintar trazados de diferentes colores sin levantar la cera del papel, tal y como los componentes prefieran, o como les sugiera dicha música. Una vez realizado los primeros trazados, se disponen a colorear, según quieran. Cuando se termine de colorear, observaremos la obra común realizada y se comenta observando las características dadas en el apartado siguiente.

**OBSERVACIONES:**

En esta dinámica es importante observar el proceso, y el resultado.

**Proceso:** Distinguir las personas que salen más a menudo a pintar, las personas que lideran el grupo, las que se inhiben o abstienen ( indica problemas en el grupo).

Observar si el trabajo, el proceso de trabajo, es cooperativo o individualista. Si hay unión en el trabajo. Si existe búsqueda del trabajo conjunto, frente al lucimiento personal.

**Resultado:** Viene dado por la visión personal del resultado de trabajo realizado. Es importante observar los colores cálidos o fríos ya que nos indicará el estado de ánimo del grupo (alegría o enfriamiento).

- **Desarrollo:**

Consiste en la discusión de temas relacionado con el trabajo en equipo de las empresas a través de un panel de especialista.

**Dinámica de cierre:**

**“EL TELEGRAMA”:**

**OBJETIVOS:**

- Resaltar lo que más ha llamado la atención dentro del grupo, ya sea para bien o para mal.
- Ver cómo ha sido el proceso grupal.

**TIEMPO:**

Aproximadamente 15 minutos.

**MATERIAL:**

Una hoja que dará el facilitador (Hoja para rellenar un telegrama) y un bolígrafo.

Que sea amplio y espacioso para que estén cómodos todos los miembros del grupo.

### **PROCEDIMIENTO:**

El animador reparte la hoja para rellenar el telegrama, en la cual se debe poner: fecha, dirigido a, número de palabras, nombre y apellidos del expedidor, y, por último, el texto en el cual se tendrá que poner lo que más me ha llamado la atención del proceso grupal.

### **OBSERVACIONES:**

Esta dinámica con niños puede ser conflictivo debido a que el telegrama se debe rellenar de forma objetiva, y los niños a veces son egocentristas, es decir, sólo ven su propio punto de vista..

**Fecha:** 28-03-2.014

**Duración:** 1 hora.

### **Contenido:**

- Principios éticos de las organizaciones exitosas.
- El líder en un equipo de trabajo.
- Las organizaciones del siglo XXI.

### **Recursos humanos:**

- Facilitadores. Héctor Saavedra

### **Recursos materiales:**

- Lapto.
- Video bean
- Pantalla de proyeccion.

**PLANIFICACIÓN DEL TALLER**

**TALLER**

**“Mi trabajo un segundo hogar”**

<b>Objetivo</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Tiempo (1 hora)</b>	<b>Recursos</b>	<b>Observaciones</b>
<p>Descubrir de qué manera se relacionan y conocen los trabajadores de la empresa.</p> <p>Apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores a medida que van conociendo un poco más a sus compañeros de trabajo.</p>	<p><b>-Principios éticos de las organizaciones exitosas.</b></p> <p><b>-El líder en un equipo de trabajo.</b></p> <p><b>-Las organizaciones del siglo XXI.</b></p>	<p><b>-Interacción a través de estrategias pedagógicas, Psicológicas (constructivitas), sociológicas (relaciones grupales humanas) donde intervienen la experiencia personal-vivencial de los participantes con el apoyo de los facilitadores.</b></p>	<p><b>10 minutos</b></p> <p><b>40 minutos</b></p> <p><b>10 minutos</b></p>	<p><b>Lapto.</b></p> <p><b>Video bean</b></p> <p><b>Pantalla de proyeccion</b></p> <p><b>Lamina de papel bond (blanca).</b></p>	

## CONSIDERACIONES FINALES

Según el diagnóstico de las necesidades Psico-sociales que inciden en el trabajo de equipo en los trabajadores del automercado Bodengon Millenioun, se encontró que no trabajan adecuadamente en equipo e inciden constantemente en roles laborales por esta razón, también se pudo constatar que los empleados no reciben ningún tipo de capacitación para revertir dicho comportamiento tanto a nivel obrero como a nivel gerencial, por otra parte tampoco reciben ningún tipo de formación de control y manejo emocional dentro del ambiente laboral para el mejoramiento del desempeño de los empleados.

En relación a la factibilidad del programa se enmarcó dentro de las características Psicológicas y sociales de la población, resaltando la implementación efectiva del programa en la empresa automercado Bodengon Millenioun.

Así pues, en la Factibilidad Social los empleados de la empresa están dispuestos a recibir los cursos de capacitación y mejoramiento que sean necesarios para general un mejor desempeño dentro de la empresa.

También en la Factibilidad Económica, es factible de manera económica porque de lograr mejorar y optimizar el trabajo en equipo dentro de la empresa el desempeño alcanzara altos niveles lo que hará que la empresa tenga un mayor ingreso económico y esta pueda retribuirlo a sus empleados con una mejor calidad laboral

Siguiendo este orden de ideas, en la Factibilidad Técnica la empresa cuenta con el espacio físico para la realización de los cursos como también posee la instrumentaria electrónica como el video bean.

Finalmente se elaboró el programa con estrategias como cinco sesiones en donde se explican paso a paso como es un verdadero equipo de trabajo de manera didáctica y con contenido que ayude a solucionar las problemáticas psico-sociales de la empresa y en donde también se les enseña a ver la empresa como un segundo hogar donde el objetivo es que el trabajador logre ese sentido de pertenencia en el lugar donde transcurre 8 horas diarias.

## RECOMENDACIONES

Empresarial:

- Continuar con la constante capacitación y mejoramiento del equipo obrero en la empresa.
- Hacer un monitoreo periódico donde se observe si el nivel de desempeño y trabajo en equipo sigue cumpliendo los estándares que requiere la empresa.
- Continuar con los cursos de manejo emocional para que el trato entre los trabajadores sea el más adecuado y así mejorar el ambiente en la empresa
- Continuar recopilando información sobre la correcta formación del trabajo en equipo que permita ampliar el abanico de opciones.
- Realizar reuniones periódicas en donde se tome en cuenta la opinión del trabajador para los siguientes cursos de capacitación.
- Que el personal administrativo y patrono también participe en los cursos de formación que se implementen en la empresa

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias; F.G. (2006) **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Caracas. Editorial Episteme, C.A. de C.V. Quinta Edición.
- Bisquerra, R. (1998). **Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica**. Barcelona:
- Busot, A. (2000). **¿Definir la orientación?** Ponencia presentada en el congreso mundial de orientación y asesoramiento, 49 puntos de vista de la orientación. Consejo de desarrollo científico y humanístico. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.
- Castro, F. (2001) **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración**. Colson, C.A. Caracas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). [Documento en línea] Disponible en web: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm> [Consultada: 2013, Mayo 15].
- Diccionario de la Real Academia Española**. (2001) Vigésima segunda edición, tomo cinco. España.
- Hernández, R Fernández, C. y Baptista, P (2006) **Metodología de la Investigación**. Mc Graw-Hill. Cuarta Edición.
- Hernández, A. (2001). *El Proyecto Factible como Modalidad en la Investigación Educativa*. Recuperado en junio de 2010, en: <http://www.ucla.edu.ve/dmedicin/departamentos/medicinapreventivasocial/SEB/investigacion/factible.pdf> Caracas: UPEL-IPRGR
- Hernández, R., Fernández. C., y Baptista, P (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. MacGraw-Hill Interamericana: México.
- Hernández, R., Fernández. C., y Baptista, P (2010). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. MacGraw-Hill Interamericana: México.

Hurtado, I. y Toro, J. (2001). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempo de cambios**. Episteme consultores asociados c.a. Valencia, Carabobo, Venezuela. 4ta edición.

Martín-moreno, Q. (2007). *Organización y Dirección de Centros Educativos Innovadores. El Centro Educativo Versátil*. McGraw Hill: Madrid.

PONTE, F. (2000). *Un Estudio de Factibilidad*. Recuperado en junio de 2010, en <http://www.cid.uc.edu.ve/fponte/ejemplo/factib.pdf>

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR UPEL (2010). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales*. Cuarta edición. Caracas: FEDUPEL.

Woolfolk, A. (1999), *Psicología Educativa*. 3ra. Edición. Editorial Prentice-hall Hispanoamericana. S.A. México.

# **Anexos**

## **ANEXO 1**

### **Cuadro de Operalización de variable**

### CUADRO OPERALIZACION DE VARIABLES

**Objetivo General:** Proponer un programa de orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral Automercado Bodegón milenio. Valencia. Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual.	Dimensión	Indicadores	Ítems	
Diagnosticar las necesidades Psico-sociales que inciden en el trabajo de equipo en los trabajadores del automercado Bodengon Milenio. Valencia. Carabobo	Psico-Sociales	La ciencia de la conducta y procesos cognitivos que repercute en el entorno social. (Barón, 1996)	Psicológicas	Autenticidad	20	
			Sociales	Empatía	6-9	
	Trabajo en Equipo			Los equipos son conjuntos de individuos reunidos porque sus talentos son necesarios para realizar una tarea o resolver un problema. (Handy 2006).	Liderazgo	Aceptación Incondicional.
			Confianza			12-16
			Toma de Decisiones		Lealtad	3-10
					Normas	19-21
Factibilidad del programa	La información debe ser verificable, es decir, que pueda ser sometida a prueba mediante alguna de las técnicas de verificación. Para su aplicación (Briones, 1996)	Vialidad del programa	Identidad	1-7		
			Asistencia	8-		
Determinar la factibilidad de un programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenio. Valencia. Estado Carabobo.	Factibilidad del programa	La información debe ser verificable, es decir, que pueda ser sometida a prueba mediante alguna de las técnicas de verificación. Para su aplicación (Briones, 1996)	Vialidad del programa	Pertinencia social	11-15	
				Programa de Orientación	La Orientación como proceso continuo integrado en el contexto educativo para el desarrollo integral del individuo. (Bisquerra, 1998)	Enfoque Laboral
Programa de Orientación	La Orientación como proceso continuo integrado en el contexto educativo para el desarrollo integral del individuo. (Bisquerra, 1998)	Enfoque Laboral	Espiritual-Moral			
			Diseñar el programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenio, basado en estrategias de liderazgo.	Programa de Orientación	La Orientación como proceso continuo integrado en el contexto educativo para el desarrollo integral del individuo. (Bisquerra, 1998)	Enfoque Laboral
Diseñar el programa de Orientación para el trabajo en equipo de alto desempeño en el contexto laboral automercado Bodegón milenio, basado en estrategias de liderazgo.	Programa de Orientación	La Orientación como proceso continuo integrado en el contexto educativo para el desarrollo integral del individuo. (Bisquerra, 1998)				

## **ANEXO 2**

### **Encuesta**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN  
CÁTEDRA: TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**



Guía de entrevista dirigida a los trabajadores de Automercado bodegón millenioun.

## **INTRODUCCIÓN**

La información que se va a recoger forma parte de un proceso de investigación en el que se pretende sistematizar el diagnóstico de necesidades Psico-Sociales, contextualizado en los intereses de los trabajadores.

Los datos que se obtendrán en el presente instrumento será de estricta confidencialidad y de utilidad en el proceso de la investigación, la cual servirá de apoyo y agradecemos que al llenar la misma lo hagan con la mayor sinceridad posible, pues de ello depende que se obtengan resultados confiables.

## **INSTRUCCIONES**

1. Esta encuesta consta de (20) preguntas.
2. Lee detenidamente cada una de ellas antes de responder.
3. Marque con una (X) la respuesta que usted considere es la más adecuada a la pregunta que se le está realizando.
4. Responder a todas las preguntas y si tienes dudas pregúntale al facilitador.

<b>Nro.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	Pienso que mis compañeros entienden la visión del trabajo en equipo empresarial.				
2	Mis compañeros de trabajo están siendo capacitados en la empresa con habilidades de trabajo en equipo.				
3	Mis compañeros laborales están comprometidos con el trabajo en equipo.				
4	Considero que hago un buen equipo con los demás trabajadores de mi empresa.				
5	Pienso que el trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de mi empresa.				
6	En mi empresa los problemas que surgen se resuelven en equipo.				
7	Participo haciendo algún tipo de esfuerzo por formar un equipo de trabajo en mi empresa.				
8	Estoy dispuesto a participar en cursos de capacitación para el trabajo en equipo.				
9	Comparto yo fuera del ambiente laboral con los miembros de mi empresa.				
10	Si se fortalece el trabajo en equipo mejorarían las relaciones entre los trabajadores de tu empresa.				
11	Los cursos que recibo en mi empresa me ayudan a mejorar el desempeño de mi trabajo.				
12	Mi jefe hace reuniones periódicas para solventar problemas internos en mi empresa.				
13	Mi jefe se capacita para solucionar problemas entre mis compañeros de trabajo.				
14	Me siento aislado en mi grupo de trabajo.				
15	Aparte de la remuneración económica la empresa me ofrece cursos de capacitación en manejo emocional.				
16	Con frecuencia busco ayuda en mis compañeros para resolver problemas laborales.				
17	Percibo algún tipo rechazo por parte de los demás trabajadores de mi empresa				
18	En mi empresa se mantiene un buen ambiente para el trabajo en equipo con mis compañeros.				
19	Pienso mucho antes de comunicarme con mis compañeros de trabajo.				
20	Me siento confundido con las actividades de trabajo que desempeño en mi empresa.				

**ANEXO 3**  
**Formato de Validez**



**VALIDAR INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTO**

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento en cuanto a cinco aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos alternativas (SI-NO) para que usted seleccione la que considere correcta. El Instrumento consta de dos partes una A y otra B

Experto: *Clemente Osorio*

**PARTE A**

Ítem	Claridad en Redacción	Coherencia Interna	Inducción a la respuesta	Mide lo que pretende	Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja
	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO
1	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X	X
3	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X
5	X	X	X	X	X
6	X	X	X	X	X
7	X	X	X	X	X
8	X	X	X	X	X
9	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X
12	X	X	X	X	X
13	X	X	X	X	X
14	X	X	X	X	X
15	X	X	X	X	X
16	X	X	X	X	X
17	X	X	X	X	X
18	X	X	X	X	X
19	X	X	X	X	X
20	X	X	X	X	X

**Parte B**

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el cuestionario	✓		
Los ítems están presentes en forma lógica secuencia	✓		
El número de los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems que falta.	✓		

**OBSERVACIONES:**

VALIDEZ		
APLICABLE	NO APLICABLE	APLICABLE (atendiendo a las observaciones)
✓		

Validado por: Jusbely Rivas (Licenciada en educación, mención orientación)

Cedula de Identidad: 19699088

E-mail: jusbelyrivas@gmail.com

Teléfono: 0424-3187068

Firma: Jusbely Rivas



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN**  
**CÁTEDRA: TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**



**VALIDAR INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTO**

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento en cuanto a cinco aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos alternativas (SI-NO) para que usted seleccione la que considere correcta. El Instrumento consta de dos partes una A y otra B

Experto: *Licenciada en educación, mención orientación*  
*Jusbely Rivas.*  
**PARTE A**

Ítem	Claridad en Redacción	Coherencia Interna	Inducción a la respuesta	Mide lo que pretende	Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja
	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO
1	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓
3	✓	✓	✓	✓	✓
4	✓	✓	✓	✓	✓
5	✓	✓	✓	✓	✓
6	✓	✓	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓	✓	✓
8	✓	✓	✓	✓	✓
9	✓	✓	✓	✓	✓
10	✓	✓	✓	✓	✓
11	✓	✓	✓	✓	✓
12	✓	✓	✓	✓	✓
13	✓	✓	✓	✓	✓
14	✓	✓	✓	✓	✓
15	✓	✓	✓	✓	✓
16	✓	✓	✓	✓	✓
17	✓	✓	✓	✓	✓
18	✓	✓	✓	✓	✓
19	✓	✓	✓	✓	✓
20	✓	✓	✓	✓	✓

**Parte B**

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el cuestionario	X		
Los ítems están presentes en forma lógica secuencia		X	
El número de los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems que falta.	X		

**OBSERVACIONES:**

VALIDEZ		
APLICABLE	NO APLICABLE	APLICABLE (atendiendo a las observaciones)
X		

Validado por: Clemente Osonio

Cedula de Identidad: 12.430.913

E-mail: cosonio122@hotmail.com

Teléfono: 0412-3491015

Firma: 



**VALIDAR INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTO**

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento en cuanto a cinco aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos alternativas (SI-NO) para que usted seleccione la que considere correcta. El Instrumento consta de dos partes una A y otra B

Experto:

**PARTE A**

Ítem	Claridad en Redacción	Coherencia Interna	Inducción a la respuesta	Mide lo que pretende	Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja
	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO	SI-NO
1	/	/	/	/	/
2	/	/	/	/	/
3	/	/	/	/	/
4	/	/	/	/	/
5	/	/	/	/	/
6	/	/	/	/	/
7	/	/	/	/	/
8	/	/	/	/	/
9	/	/	/	/	/
10	/	/	/	/	/
11	/	/	/	/	/
12	/	/	/	/	/
13	/	/	/	/	/
14	/	/	/	/	/
15	/	/	/	/	/
16	/	/	/	/	/
17	/	/	/	/	/
18	/	/	/	/	/
19	/	/	/	/	/
20	/	/	/	/	/

**Parte B**

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el cuestionario	✓		
Los ítems están presentes en forma lógica secuencia	✓		
El número de los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems que falta.	✓		

**OBSERVACIONES:**

VALIDEZ		
APLICABLE	NO APLICABLE	APLICABLE (atendiendo a las observaciones)
✓		

Validado por: Carlos Aguilera M.

Cedula de Identidad: 16.030.304

E-mail: carlo.am@gmail.com

Teléfono: 04251 407 12 77

Firma: 

ANEXO 4  
**Tabla de Confiabilidad**

### TABLA DE CONFIABILIDAD

Suj/ltme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	total
1	1	1	4	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	4	3	3	3	3	2	4	51
2	1	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	4	3	3	1	4	51
3	1	1	4	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	59
5	1	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	2	52
6	2	2	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	4	4	3	1	1	51
7	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1	4	2	4	3	2	2	44
8	1	2	1	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	63
9	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	2	49
10	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	33
11	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	2	49
12	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	33
S <sub>2p</sub>	0,42	0,75	1,84	1,06	0,75	0,33	1,09	0,88	0,64	0,63	0,88	0,39	0,99	1,17	1,33	1,61	0,99	0,33	1,72	1,54	103,4